

72 Top Speakers + 14 Sesiones + 85 Ponencias

13º Encuentro de Smart Cards,  
Identificación y Medios de Pago

ADL PARTNER  
AEB  
AEECCC  
AETIC  
AIR MILES  
ALSTOM TRANSPORTE  
ANGED  
ATCA  
AYUNTAMIENTO DE GIJON  
AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIAN  
BANC SABADELL  
BANCO DE ESPAÑA  
BANCO POPULAR  
BANKINTER  
BARCLAYS  
BBVA  
CAIXA CATALUNYA  
CAIXA GALICIA  
CAIXA PENEDES  
CAJA DUERO  
CAJA ESPAÑA  
CAJA EXTREMADURA  
CAJA MADRID  
CARTES BANCAIRES  
CIGNA LIFE INSURANCE  
CINCO DIAS  
CLEAR2PAY  
CONFEDERACION ESPAÑOLA DE COMERCIO

CONSEJERIA DE SANIDAD Y DEPENDENCIA. JUNTA DE EXTREMADURA  
CONSELLERIA DE SANITAT GENERALITAT VALENCIANA  
CORTEFIEL  
DATACARD  
EL CORTE INGLES  
EMT MALAGA  
ENISA  
FNMT  
GLOBALPLATFORM  
GOBIERNO DE NAVARRA  
GOODYEAR-DUNLOP  
GRUPO BARCELO VIAJES  
GUARDIA CIVIL  
IBERPAY  
IMAGINARIUM  
ING DIRECT  
ISRA CARDS  
IZENPE  
MASTERCARD EUROPE  
METRO DE MADRID  
MICROSOFT DYNAMICS CRM  
NATIONWIDE  
OGILVYONE  
OGILVY INTERACTIVE ESPAÑA  
ORACLE

PELAYO  
PROSEGUR  
PSM - CARLSON MARKETING  
RATP  
SABADELLATLANTICO  
SABECO  
SANTANDER  
SENTENIAL  
SERVEI CATALÁ DE SALUT  
SERMEPA  
SEUR  
SISTEMA 4B  
SOLRED  
SONY ERICSSON  
SRC/EAPS  
TELECOM ITALIA  
TELEFONICA ESPAÑA  
THE TRAFFORD CENTER  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID  
UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID  
UNIVERSIDAD DE MURCIA  
VANIOS  
VERIFONE  
VISA EUROPE  
VOICEWARE COMUNICACIONES

www.iir-cit.com

**cit**  
2010

*A new beginning*

> *Negocio*

> *Estrategia*

> *Innovación*



**iir España**  
Know-how. People. Results.



Madrid ■ 9 y 10 de Marzo de 2010

Palacio Municipal de Congresos Campo de las Naciones

**SPONSORS**



**Datacard Group**  
SECURE ID AND CARD PERSONALIZATION SOLUTIONS

**M** Real Casa de la Moneda  
Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

**Sentenial**

**Tecnocom**



*Estimado Profesional:*

2010 se presenta como un año de incertidumbre, los más optimistas hablan de final de la crisis, pero otros auguran que todavía queda mucho para la recuperación.

Lo cierto es que a consecuencia de la crisis económica se han producido cambios importantes en las estrategias de las empresas, pero sin duda, hay una pregunta en el aire: ¿qué pasará cuando todo se normalice?

Y sobre todo, es importante analizar, ¿cómo ha cambiado el mundo desde **cit'2009**?:

- » El impacto de la crisis ha disminuido el uso de tarjetas, esa reducción obliga a agudizar el ingenio, buscar nuevas medidas para impulsar de nuevo su uso
- » La **fidelización** sigue siendo clave para el negocio
- » Desde el punto de vista regulatorio, desde el 1 de Noviembre la **Ley de Servicios de Pagos** es una realidad, pero, ¿sabe cómo convertir en oportunidad lo que hoy es visto como amenaza para las entidades españolas, para evitar perder negocio por la entrada de agentes extranjeros
- » El **fraude**, continúa siendo el gran caballo de batalla y es fundamental conocer nuevas fórmulas para combatirlo
- » Los grandes retailers, tienen mucho que aportar en este nuevo entorno financiero
- » Se sigue trabajando en nuevas modalidades de pago, sin contacto, NFC...
- » Una de las palabras clave es: **internacionalización**, ¿pero es una oportunidad de doble vía?
- » En todo este clima, ¿qué función tiene la **innovación**?

Por eso, ahora, es el momento de sentarse, reflexionar y replantearse nuevas fórmulas y estrategias. Por ello, **cit** se renueva, y un año más adapta su **estructura** a la nueva realidad de su negocio.

Hemos desarrollado el más completo programa de conferencias.

**14 Sesiones en 85 ponencias desarrolladas por 72 Leading Players**

Reserve en su agenda los días **9 y 10 de Marzo de 2010**. ¡¡ Le esperamos en **cit'2010** !!



**Trinidad Villar**  
Directora de **cit'2010**

**P.D.: ¡cit'2010 el momento para ser creativo y poner en práctica ideas arriesgadas pero no "suicidas"!**

*Comité de Honor*

El Comité de Honor respalda **cit** como la referencia de la industria

**José Luis Rodríguez Zapatero**  
Presidente del Gobierno

Silvia Irazo  
Presidenta  
**OBSERVATORIO DE PAGOS CON TARJETA ELECTRONICA**

Javier Gómez-Navarro  
Presidente  
**CONSEJO SUPERIOR DE CAMARAS**

Gerard Harsink  
Chairman  
**EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL**

Marc Birkner  
Chairman  
**SMART PAYMENT ASSOCIATION**

Miguel Martín Fernández  
Presidente  
**ASOCIACION ESPAÑOLA DE BANCA-AEB**

Juan Ramón Quintás  
Presidente  
**CECA**

Jesús Banegas  
Presidente  
**AETIC**

Martín Pérez Sánchez  
Presidente  
**ASIMELEC**

Sebastien Tormos  
Chairman  
**GLOBALPLATFORM**

Sergio Cozzolino  
Chairman  
**GSMA SCAG**

*¡Muchas gracias a todos ellos por su impulso, apoyo y reconocimiento!*

Organice su VISITA a



¡¡Quick View!!

Los comentarios de nuestros asistentes  
**SU GARANTIA**



El mejor evento en medios de pago

Juan José Monge  
CASTILLO BENAVENTE

Imprescindible para estar al día en los medios de pago españoles

Carlos Ordax  
Director de Marketing  
CAJA DE INGENIEROS

Punto de encuentro de profesionales y soluciones de MMPP

Jesús González  
Responsable de MMPP España  
BT



Martes 9 Marzo 2010

Miércoles 10 Marzo 2010

SESIONES CONGRESO

Sesión 1	<b>INNOVACION</b> en el Mercado de <b>MEDIOS DE PAGO</b> , ¿el motor de cambio?
Sesión 2	<b>ID CARD:</b> tarjeta ciudadana y e-government
Sesión 3	<b>TARJETA SANITARIA</b> Nuevos modelos, prestaciones y características diferenciales en el sistema de Salud Español

SESIONES DE LIBRE ACCESO

Sesión 6	<b>CRM 2010</b> Rentabilice su estrategia con el mínimo coste y fidelice a sus mejores clientes
Sesión 7	<b>RFID</b> en Logística y Almacén
Sesión 8	<b>BIOMETRIA</b> como sistema de autenticación fuerte en Medios de Pago

SEMINARIOS

Seminario 1	<b>Adeudo SEPA</b> —Direct Debit Scheme—
-------------	---------------------------------------------

Sesión 4	Técnicas para prevenir y reducir el <b>FRAUDE</b> en el Mercado Español de <b>MEDIOS DE PAGO</b>
Sesión 5	Los programas de Fidelización, renovarse o morir <b>LOYALTY, GIFT CARDS &amp; CO-BRANDING</b>
Sesión 9	<b>CONTACT CENTER</b> y <b>CALL CENTER</b>
Sesión 10	<b>PAGOS/NFC</b> móviles y mejores prácticas para la implementación de servicios de pago móviles y contactless
Sesión 11	Sistemas de pago y estrategias de Fidelización en el <b>PUNTO DE VENTA, GRAN CONSUMO</b> y la <b>GRAN DISTRIBUCION</b>
Sesión 12	Necesidades de Stakeholders <b>POTENCIACION DE TPV/PC</b> Nuevos servicios y posibilidades sobre TPVs
Seminario 2	<b>SEPA CARD FRAMEWORK</b>

Ante el descenso de compras con tarjetas, las obligaciones normativas que se imponen, ¿se puede hablar de nuevas oportunidades de negocio?, ¿es posible ser creativo sin generar más gastos?, ¿la diferenciación es la clave del éxito?

# INNOVACION en el mercado de MEDIOS DE PAGO, ¿el motor de cambio?

Martes  
9 Marzo  
2010

PRECIO

599 € + 16% IVA

9.00 Recepción de los asistentes

9.15

Café de bienvenida y visita a EXPO cit'2010

9.25

Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada

**Carlos Gómez**

Director de Tecnología

SISTEMA 4B

9.30

## MESA REDONDA

**Migración a EMV desde el punto de vista emisor. Y ahora... ¿cuál es la situación en España?, ¿cómo está siendo el despliegue?**

Moderador:

**Eduardo G. Ercoreca**

Redactor

**CINCO DIAS**

**Fernando Arnal**

Director de Medios de Pago Particulares

**BBVA**

**Angel Domínguez**

Director de Operaciones de Medios de Pago

**CAJA MADRID**

10.30

**Cómo está siendo el funcionamiento del negocio de Pago Móvil en España: ¿cómo se genera?, ¿cómo funciona esa plataforma a nivel de participación y responsabilidad?**

**Alberto Araque**

Responsable de Desarrollo Sectorial Marketing de Entidades Financieras

**TELEFONICA ESPAÑA**

11.00 Café ofrecido por gentileza de



y visita a EXPO cit'2010

12.00

## INTERACTIVE ROUNDTABLE

**La banca móvil, ¿una forma de incrementar la fidelización o de conseguir nuevos clientes y generar negocio?**

**Andrés Fontao**

Director de Negocio de Banca Móvil

**BANKINTER**

**Arnau Pérez**

Responsable de Negocio Canales Tecnológicos

**CAIXA PENEDES**

**Ignacio Pindado**

Responsable de los Servicios SMS

**GRUPO BANCO POPULAR**

13.00

## MESA REDONDA

**Migración a DDA: ¿por qué DDA?**

Se explorará la tecnología DDA de las tarjetas EMV y se analizarán los beneficios de su uso para la Banca

14.00 Cocktail

15.30

## MESA REDONDA

**Tecnologías contactless y Dual Interface, ¿los precursores de una revolución en los medios de pago?**

Se analizará el estatus y perspectiva de desarrollo de la tecnología

**Mould Richard**

Head of Innovation

**BARCLAYS**

MESA REDONDA

17.00 Café

17.30

## INTERACTIVE ROUNDTABLE

**Qué están haciendo las entidades para recuperar la confianza del consumidor en los medios de pago. ¿Se puede hablar de fórmulas novedosas?**

» La sustitución del efectivo y por qué no ha despegado el pago contactless  
» ¿Es el revolving realmente una modalidad de pago rentable a la vista de las tasas de intercambio?

**María Lorenzo**

Directora de Medios de Pago

**BANCO POPULAR**

**Werner Zippold**

Executive VP de Cuenta Nómina e Hipotecas

**ING DIRECT**

**Evaristo Ramos**

Director de Medios de Pago

**CAJA EXTREMADURA**

INTERACTIVE ROUNDTABLE

18.30

**El papel de las tarjetas prepago como entry card para clientes con perfil de riesgo limitado, ¿un mercado sin explotar con muchas posibilidades de negocio?**

**Giuseppe Cingotti**

Prepaid Marketing Manager

**VISA EUROPE**

**Stephane Thiry**

Credit & Commercial Products Sales

**MASTERCARD EUROPE**

19.15 Fin de la Sesión de Medios de Pago

## TRACK SPONSORS

**gemalto**  
security to be free

**GD** Giesecke & Devrient

**Oberthur**  
Technologies

**SAETIC**

**TAG SYSTEMS**  
Smart Solutions



## ID CARD: tarjeta ciudadana y e-government

- ¿El desembarco real de la tarjeta ciudadana?
- ¿Se puede hablar de nuevos servicios?

Martes  
9 Marzo  
2010

PRECIO

**599 €** + 16% IVA

Precio Especial Admón. Pública

**199 €** + 16% IVA

8.45 Recepción de los asistentes

9.15

Café de bienvenida y visita a EXPO **cit'2010**

9.25

Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada

9.30

**Ayuntamiento de Gijón: ¿una llave maestra que permite resolver gestiones y hacer uso de muchos servicios locales de la forma más rápida y simple?**

» Qué aplicaciones se han incorporado, ¿qué nuevas utilidades incorporar?

**AYUNTAMIENTO DE GIJON**

10.15

**La experiencia práctica de Izenpe: éxitos y fracasos, ¿qué trámites incorpora para relacionarse con Ayuntamientos, Diputaciones Forales, polideportivos, bibliotecas, y efectuar diversas tramitaciones a través de Internet?**

» ¿Qué otros dispositivos puede soportar la tarjeta, además del chip, para usos diversos?

**Raquel Garay**

Responsable del Area de Proyectos

**IZENPE**

11.00 Café ofrecido por gentileza de



y visita a EXPO **cit'2010**

12.00

**Alternativas y alcance de la tarjeta ciudadana: ¿nuevos servicios y posibilidades?**

**José María Deza Cano**

Jefe de Area de Soporte de Documentos de ID/Tarjetas

**FNMT**

13.00

**La tarjeta ciudadana de Navarra: una acreditación para los servicios públicos**

- » Opciones de recarga
- » Características de la tarjeta de acreditación: sistema inalámbrico que no requiere ser introducida en un aparato lector
- » Acuerdo marco
- » Usos: acceso a servicios municipales, bibliotecas, transporte comarcal, alquiler de bicis

**Amelia Salanueva Murguialday**

Consejera de Administración Local y de Vivienda y Ordenación del Territorio

**GOBIERNO DE NAVARRA**

13.30

**La tarjeta ciudadana, un mundo de servicios al alcance de los ciudadanos**

» Por qué una tarjeta ciudadana: ventajas para los ciudadanos, empresas y Administración

**Carlos Toledano**

Responsable de Soluciones ID

**DATA CARD**

14.00

**La experiencia de San Sebastián: la convivencia tarjeta ciudadana y DNI electrónico**

» Cómo hacerla compatible con otras tarjetas de identificación personal

**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIAN**

14.30

**ROUNDTABLE**

**Ventajas de la tarjeta, pero, ¿demasiada información personal en la tarjeta?**

**Raquel Garay**

Responsable del Area de Proyectos

**IZENPE**

**Amelia Salanueva Murguialday**

Consejera de Administración Local y de Vivienda y Ordenación del Territorio

**GOBIERNO DE NAVARRA**

**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIAN**

15.00 Fin de la Sesión de ID Card

TRACK SPONSORS



**Real Casa de la Moneda**  
Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre



# TARJETA SANITARIA

Nuevos modelos, prestaciones y características diferenciales en el sistema de Salud Español

Martes  
**9 Marzo**  
2010

PRECIO

**599 €** + 16% IVA

Precio Especial Admón. Pública

**199 €** + 16% IVA

15.45 Recepción de los asistentes

16.00

Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada

**Francisco José Ortiz**

Jefe de Servicio de Aseguramiento Sanitario

**CONSELLERIA DE SANITAT GENERALITAT  
VALENCIANA**

16.05

**Universalidad del sistema sanitario: nuevos servicios, relación con otras entidades de la AA.PP., Generalitat y Administración Local: estrategia diferencial**

**Alfonso Cantero**

Responsable de la Oficina de Tarjeta Sanitaria

**SERVEI CATALÀ DE SALUT**

16.35

**Aplicación de la biometría en el entorno sanitario**

- » Firma electrónica y biometría
- » Identificación de personal sanitario y pacientes

**Antonio Marín**

Product Manager

**VANIOS**

17.05 Café

17.35

**Tarjeta Sanitaria de Extremadura: un novedoso proyecto de más de 300.000 tarjetas que incluyen chip y firma electrónica**

**LA EXPERIENCIA PRACTICA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA**

- » Avances tecnológicos y funcionales en el sistema de información poblacional de Extremadura
- » El proyecto global de la Comunidad Autónoma de Extremadura en sistemas de información sanitaria con identificador único

**José M<sup>a</sup> Vergeles**

Director General de Gestión del Conocimiento y Calidad

**CONSEJERIA DE SANIDAD Y DEPENDENCIA.  
JUNTA DE EXTREMADURA**

18.05

**BENCHMARKING SESSION**

**Puesta en común de los diferentes modelos de sistema/tarjeta sanitaria que forman el Sistema Nacional de Salud: up to date de las diferentes visiones de la evolución de la tarjeta sanitaria**

**Alfonso Cantero**

Responsable de la Oficina de Tarjeta Sanitaria

**SERVEI CATALÀ DE SALUT**

**José M<sup>a</sup> Vergeles**

Director General de Gestión del Conocimiento y Calidad

**CONSEJERIA DE SANIDAD Y DEPENDENCIA.  
JUNTA DE EXTREMADURA**

BENCHMARKING SESSION

18.45 Fin de la Sesión de **Tarjeta Sanitaria**

¿Quién debe asistir a la Jornada **TARJETA SANITARIA'2010?**

**Consejerías de Sanidad y Servicios Regionales de Salud**

- > Responsables de Tarjeta Sanitaria
- > Directores Generales de Aseguramiento y Atención al Paciente
- > Jefes del Servicio de Informática

**Gerencias de Atención Primaria**

- > Gerentes
- > Responsables de Informática

**Atención Especializada**

- > Jefes de Servicio de Admisión y Documentación Clínica

TRACK SPONSOR

**Tecnocom**

# Técnicas para prevenir y reducir el FRAUDE en el Mercado Español de MEDIOS DE PAGO

**Fraude: never ending history: ¿nuevos fraudes y nuevas formas de atacarlo?**

- Fraude en cajeros
- Fraude en internet
- Fraude en comercios

Miércoles  
10 Marzo  
2010

PRECIO

599 € + 16% IVA

9.00 Recepción de los asistentes

9.15

Café de bienvenida y visita a EXPO **cit**2010

9.30

**ATM Crime: Overview of the European situation and golden rules on how to avoid it: Security Issues and Recommendations for Online Networks**

**Andreas Mitrakas**

Head of Administration

**ENISA**

10.00

**EMV based online banking authentication: CAP evidence**

UK EXPERIENCE

**Chris Horswell**

Senior Manager, Payments Strategy

**NATIONWIDE**

10.30

**Card no present fraud evolution & standardisation efforts on Card not present transactions in SEPA**

FRANCE EXPERIENCE

**Cédric Sarazin**

Director of Development & Strategy

**CARTES BANCAIRES**

11.00

**End-to-end encryption: best practices**

**Nitzan Tal**

Regional Marketing Director, CE & SEE

**VERIFONE**

11.30 Café ofrecido por gentileza de



y visita a EXPO **cit**2010

12.30

**Casos específicos en la desarticulación de bandas organizadas que duplican tarjetas, operan con tarjetas robadas, blanquean dinero y manipulan cajeros para obtener tarjetas y Pins**

- » Evolución de las técnicas de fraude en cajeros y terminales punto de venta
- » Pharming, phishing, skimming...
- » Patrones de conducta detectados y recomendaciones a cajeros y bancos para detectarlos y prevenir el fraude

Representante

**GUARDIA CIVIL**

13.15

**Implementar nuevas estrategias de reducción de fraude y analizar el papel clave de la tecnología como estrategia. Cómo garantizar la seguridad de la infraestructura de los cajeros automáticos**

LA EXPERIENCIA PRACTICA DE CAIXA GALICIA

- » Por qué es ahora más fácil hackear los cajeros que antes
- » Cómo evitar que entren en las bases de datos de los cajeros para obtener los datos de las tarjetas

Representante

**CAIXA GALICIA**

14.00 Coloquio

14.15 Cocktail ofrecido por gentileza de



15.45

**Nuevos criterios de autenticación para reducir el fraude por Internet**

El año 2010 va a ser clave, VISA y Mastercard van a obligar a las entidades a la implantación de medidas de autenticación eficaces, porcentajes razonables

Cómo van a ayudar a las entidades para proteger a todos.

- » ¿Un salto de calidad a la hora de asegurar la fiabilidad y seguridad de las operaciones a través de Internet llevando al mínimo el riesgo de fraude?

**Kevin Smith**

Head of Fraud Management

**VISA EUROPE**

Representante

**MASTERCARD EUROPE**

16.45 Café ofrecido por gentileza de



17.15

**Control del fraude en pagos e-commerce. Reducción del fraude en compras por Internet: efectividad o no de los mecanismos contra el fraude en Internet. Cómo evoluciona la situación**

LA EXPERIENCIA PRACTICA DE CAIXA CATALUNYA

- » Elementos del control del fraude
- 3D Secure: funcionamiento. Situación en España y resto del mundo
- Listas blancas/negras
- Velocity checks
- Rules-based fraud screening
- AVS (address verification system)
- Programas de scoring del riesgo
- Incidencias facturación reportadas (chargebacks, confirmed fraud and retrieval requests)

**Jordi Pascual**

Director del Departamento de Comercio Electrónico

**CAIXA CATALUNYA**

18.00

**PCI: cumplimiento de la hoja de ruta**

**Pedro Sánchez**

Responsable de Seguridad Informática

**ATCA**

18.45 Fin de la Sesión de **Fraude**

TRACK SPONSOR



Objetivo 2010: Retener a los mejores clientes, ¿todo vale?

Los programas de Fidelización, renovarse o morir

# LOYALTY, GIFT CARDS & CO-BRANDING

Miércoles  
10 Marzo  
2010

PRECIO

599 € + 16% IVA

8.45 Recepción de los asistentes

9.15

Café de bienvenida y visita a EXPO cit'2010

9.25

Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada

9.30

## KEYNOTE SESSION

### Vuelta a lo básico: un cliente insatisfecho, ¿la peor publicidad para cualquier negocio? Estudio sobre identificación con la empresa

Estos profesores que han sido premiados con el premio de la Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, una de las más importantes en el campo científico, con el trabajo, titulado "La identificación del consumidor con la empresa", darán las claves para lograr que los consumidores sean auténticos forofos de una marca.

- » ¿Cuál es el secreto para conseguir un consumidor fiel?
- » ¿Es una fidelidad que puede durar toda la vida?
- » ¿Y qué papel juega la marca en todo esto?
- » ¿Se puede ser fiel también a las llamadas marcas blancas?
- » ¿Los consumidores fieles a una marca tienen afinidades comunes?

**Longinos Marín**

Profesor de Investigación de Mercado de la Facultad de Economía

UNIVERSIDAD DE MURCIA

10.30

### Análisis de la relevancia real de los programas de fidelización: ¿se ha evaluado si logran conectar eficazmente con los clientes, son relevantes?

LA EXPERIENCIA PRACTICA  
DE IMAGINARIUM

- » ¿Realmente se consigue tratar a los clientes de forma diferenciada?, ¿se puede hablar de diferenciación?
- » Frecuencia y relevancia de las comunicaciones del programa según las encuestas a clientes

**Cristina Hauke**

Responsable del Club

IMAGINARIUM

11.00

### Soluciones de activación y fidelización de titulares de tarjetas

**Víctor de León**

Director General

ADL PARTNER

11.30 Demo Isra Cards



### Tarjeta fidelización/tarjetas regalo. Isra Cards y el medio ambiente. EL PVC "Bio" (100% degradable), una alternativa de futuro

**Miguel Tome**

Sales Business Development

ISRA CARDS

11.45 Café ofrecido por gentileza de



y visita a EXPO cit'2010

12.15

### ¿Continúan siendo efectivos los programas de Fidelización en tiempos de Crisis?

- » Estudio Loyalty Monitor; 2.000 encuestas a los participantes de los 21 programas más importantes de España
- Introducción de conceptos
- Penetración de cada uno de los 21 programas
- Comportamiento
- Tasa de redención de puntos x regalos
- Vías de comunicación de los programas con sus clientes: ¿quién utiliza que?

- Influencia de los programas de fidelización en las decisiones de compra de los clientes
- Qué beneficios obtienen en los programas y qué preferirían obtener

**Ricardo Mollet**

Consejero Delegado

PSM – CARLSON MARKETING

12.45

## INTERACTIVE ROUNDTABLE

### Presente y futuro de las tarjetas de fidelización: el cliente "de siempre" ¿cobra ahora una especial importancia? ¿los programas de fidelización son los mejores aliados para potenciar la marca?

- » Cómo se ha potenciado el uso de su programa de fidelización de parte de los clientes y cómo se ha ampliado a todos los usuarios
- » ¿Qué pasará cuando la situación vuelva a la normalidad?

**José M<sup>a</sup> Albendín**

Jefe del Area IT de Gestión de Operaciones y Transporte

SEUR

**Javier Ibarra**

Director General

AIR MILES

**Irma Pérez**

Directora del Club

CORTEFIEL

13.45

### Captación de nuevos clientes a través de los propios clientes particulares del banco, cómo premiar la confianza de aquellos que recomiendan la entidad

- » Márcate El Punto Campaña MGM SabadellAtlántico y Banco Herrero

**Esther Pellicer**

Responsable de Campaña

SABADELLATLANTICO

14.15 Cocktail ofrecido por gentileza de



16.00

### Gift Cards Business value

**Jon Levenson**

Director of Commercial Partnerships

THE TRAFFORD CENTRE

16.45 Café

17.15

## KEYNOTE SESSION

### ¿Existen fórmulas mágicas para ganar relevancia de su programa de fidelización? De la mano de un experto, conocerá 5 fórmulas clave, pero, ¿es complejo y costoso implantarlas?

- » Utilizar la información del cliente (perfil, conducta, intereses) para personalizar los mensajes a través de cualquier soporte
- » Crear ofertas que sean coherentes con los tiempos que corren (el movimiento verde, la recesión económica, las redes sociales, etc.)
- » Impulsar acuerdos con otras marcas para enriquecer la propuesta de valor de la marca
- » Explorar nuevas formas de analizar los datos para encontrar patrones de conducta que nos permitan construir mensajes más personales
- » Identificar momentos clave en la relación y programar alertas que saquen partido de esos momentos, construyendo mensajes relevantes y a tiempo

**Jorge Santacana**

Director General

OGILVYONE

OGILVY INTERACTIVE ESPAÑA

18.15 Fin de la Sesión de **Loyalty, Gift Cards & Co-branding**



# Nuestros SPONSORS apuestan por **cit'2010**



## SPONSORS



**Atos Origin** es una compañía internacional de servicios de tecnologías de la información (TI), que ofrece servicios globales de transacciones de alta tecnología, consultoría, integración de sistemas y outsourcing. La compañía emplea 50.000 profesionales y su facturación anual es de 5.500 millones de euros.

**Atos Origin** es partner tecnológico mundial para los Juegos Olímpicos, y sus clientes son grandes compañías internacionales de todos los sectores de actividad.

**Atos Origin** cotiza en el mercado Eurolist de París y ejerce sus actividades con los nombres Atos Origin, Atos Worldline y Atos Consulting. Para más información:

[www.es.atosorigin.com](http://www.es.atosorigin.com)



**Clear2Pay** es una innovadora compañía de tecnología financiera dedicada a proporcionar soluciones aplicables globalmente para la realización de pagos electrónicos de una manera segura y precisa. Con sede en Bruselas (Bélgica), la compañía facilita la labor de bancos y organizaciones financieras en su provisión de servicios de pago. La tecnología de **Clear2Pay** le ayuda a reducir los costes del procesamiento de transacciones y a proporcionar nuevos y convincentes servicios de pago de manera competitiva. Las soluciones de pago de **Clear2Pay** ofrecen a las organizaciones formas sencillas y definitivas para que sus clientes puedan pagar en línea: desde entornos empresa a empresa compatibles con transacciones complejas, aplicaciones de comercio electrónico, hasta pagos de minoristas y servicios de transferencias de dinero. Entre las diversas funciones se encuentran originación de pagos, informes, vínculo con sistemas de soporte de procesos administrativos, compensación, traspasos y acuerdos. Entre sus clientes se encuentran instituciones financieras globales y regionales de renombre como ING, Banco Santander, Crédit Agricole, VISA, MasterCard, BNP Paribas, The Federal Reserve, PBS (Denmark), The People Bank of China (PBOC), Bank of East Asia, ANZ and Commonwealth Bank. **Clear2Pay** opera en Bélgica, Francia, Países Bajos, Polonia, España, Reino Unido, Estados Unidos, Australia, China, Malasia y Singapur, y actualmente cuenta con una plantilla de 500 empleados. Si desea más información, visite

[www.clear2pay.com](http://www.clear2pay.com)



**Datacard**, un referente a nivel mundial en los mercados de Identificación Segura y Personalización de Tarjetas, ha contribuido de forma constante, a través de sus productos y soluciones, al desarrollo de mercados en los que la tarjeta, de una manera o de otra, ha sido protagonista, bien en el diseño de plataformas de identificación, control de accesos o emisión y personalización de tarjetas financieras, sus mercados principales, así como a través de las aplicaciones y tecnología asociadas a proyectos de gobierno de la importancia del nuevo DNI digital o el nuevo permiso de conducir.

Este espíritu de superación y de búsqueda de nuevos mercados han posicionado a nuestra compañía a la cabeza de un mercado en el que la constante innovación tecnológica y las demandas de sus clientes obligan a un permanente esfuerzo por nuestra parte, un reto que nos obliga a mejorar cada día en la búsqueda de productos y soluciones que respondan a sus demandas.

[www.datacard.es](http://www.datacard.es)



## Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda

Desde sus orígenes, hace más de cien años, la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre ha suministrado productos del más alto nivel de seguridad y con el mayor nivel de desarrollo tecnológico.

El continuo desarrollo de su catálogo de Tarjetas Inteligentes –monedero electrónico, EMV, criptográficas, de propósito general o de memoria– unido a su amplia oferta de servicios de valor añadido –desarrollo de aplicaciones y sistemas operativos, así como soporte técnico y postventa– han posicionado a la FNMT como líder en el mercado español, contando asimismo con un centro de personalización puntero.

[www.fnmt.es/tarjetas](http://www.fnmt.es/tarjetas)



**Sentenial** es el proveedor líder de servicios de procesamiento de adeudos domiciliados y de soluciones para numerosos esquemas domésticos de estos adeudos, y un proveedor Europeo líder de soluciones de pagos SEPA. Con una cartera de clientes que incluye bancos de primera línea y 500 corporaciones, **Sentenial** se ha forjado una reputación de soluciones innovadoras, de entrega de proyecto eficaz y en plazo y de un excelente servicio al cliente.

[www.sentenial.com](http://www.sentenial.com)

[sales.spain@sentenial.com](mailto:sales.spain@sentenial.com)



**Tecnocom**, empresa multinacional española con vocación de liderazgo y fuerte presencia regional, cotiza en la bolsa de Madrid desde el año 1987 y se encuentra entre las cinco mayores Compañías del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en España. Su amplia experiencia en estos campos sitúa a Tecnocom en una posición privilegiada para ofrecer a sus clientes Soluciones y Servicios avanzados que abarcan todo el espectro de las TIC. En 2006, la Compañía inició un proyecto empresarial con clara vocación de liderar este sector en España y ser un referente en el resto de sus mercados. La diferenciación de **Tecnocom** consiste en ofrecer mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía a los clientes frente a las grandes compañías globales; y contar con una mayor potencia, capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera, respecto a las compañías de nicho y regionales.

**Tecnocom** tiene como clientes a las principales empresas del sector Bancario, Seguros, Administración Pública, Telecomunicaciones e Industria. Con cerca de 5.000 empleados en España, Portugal, México, Perú, Colombia y Chile y una facturación aproximada de 432 millones de euros (en 2008), **Tecnocom** cuenta con una amplia red de oficinas, que permiten dar cobertura a sus clientes desde numerosos puntos y responder de manera eficaz a sus necesidades.

[www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)



## 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/grandesempresas](http://www.telefonica.es/grandesempresas)

## HORARIO

Recepción de los asistentes	9.15 h.
Apertura del Seminario	9.30 h.
Café y visita a EXPO cit	11.00 – 11.30 h.
Almuerzo	14.00 – 15.30 h.
Clausura	19.00 h.

El 1 de Noviembre ha sido la fecha límite para la implementación y sólo el 2% de empresas y entidades han cumplido, están preparados, sin embargo Junio será el dead line definitivo para empezar a utilizar los adeudo SEPA de manera activa

Conozca los cambios reales a nivel operativo, de infraestructura, organizativos y costes que supondrá la entrada en vigor de

# Adeudo SEPA –Direct Debit Scheme–

La conformidad es compleja, lleva tiempo y es cara, ¿está preparado?

Martes  
9 Marzo  
2010

## PRECIO

1.299 € + 16% IVA

### MODULO 1

#### Situación actual y marco general del proyecto SEPA

- » Vigencia de la iniciativa SEPA
- » Situación actual de la migración a SEPA en España (transferencias, tarjetas...)
- » Planes de acción sobre SEPA
- » Informe de situación sobre SEPA
- » Estrategia de comunicación
- » El Adeudo SEPA: la gran prueba de fuego

#### Francisco Linares

Jefe de la Unidad de Sistemas de Liquidación de Pagos  
BANCO DE ESPAÑA

### MODULO 2

#### Ley de Servicios de Pago: situación actual

- » Transposición de la Directiva a la legislación española: Ley de Servicios de Pago
- » Revisión del Reglamento 2560/2001
- » Dificultades y efectos de la transposición de la Directiva de Servicios de Pago
- » Cómo influye la Ley de Servicios de Pago en los cobros y pagos empresariales
- » Nuevo esquema de funcionamiento de los adeudos domiciliados (cuaderno 19)
- » Cómo se verán afectados los anticipos de crédito (cuaderno 58) por la nueva normativa

#### Pilar Clavería

Asesora de Pagos, Operaciones y Procedimientos  
AEB

### MODULO 3

#### Consolidación de Sistemas de Pagos

- » Adeudos SEPA: retos y oportunidades para los Sistemas de Pagos

- » Nuevo sistema de Adeudos SEPA como primer paso a un Hub de Pagos centralizado, que procesa todas las transacciones
- » Plan de Migración de sistemas actuales a una Plataforma de Pagos centralizada
- » Cómo la tecnología moderna nos puede ayudar en racionalizar nuestros Sistemas de Pago

#### Geert Minjauw

Responsable Regional Sud-Europeo  
CLEAR2PAY

### MODULO 4

#### Descripción de los dos tipos de Adeudos SEPA: Core y B2B

- » Características generales de los Adeudos SEPA
- » Novedades operativas: plazos de las operaciones, atributos, gestión de mandatos
- » Transacciones "R": devoluciones, cancelaciones, rechazos, reembolsos, retrocesiones, denegaciones
- » Diferencias respecto a los adeudos tradicionales del SNCE
- » Diferencias entre los Adeudos Core y B2B
- » Temas a debate: validez de los mandatos actuales, tarifas interbancarias, cláusula de gastos "SHARE", accesibilidad, identificador único, información a Balanza de Pagos, mandato electrónico

#### José Luis Langa

Director de Desarrollo de Negocio  
IBERPAY

### MODULO 5

#### Estado de preparación en Iberpay para los Adeudos SEPA

- » Preparativos internos en Iberpay
- » Pruebas previstas con las entidades

- » Implantación de los Cuadernos Bancarios para los Adeudos SEPA
- » Procedimiento de adhesión de las entidades
- » Interconexión con otras cámaras, accesibilidad

#### José Luis Langa

Director de Desarrollo de Negocio  
IBERPAY

### MODULO 6

#### Implicaciones del Adeudo SEPA y de la integración de los sistemas europeos de pagos para los bancos

- » Acciones concretas a llevar a cabo ante la integración de los sistemas de pago europeos
- » Amenazas y oportunidades de negocio que genera DDS
- » Qué cambios requieren los bancos
- » Situación actual de los sistemas europeos de pago

#### Javier Santamaría

Subdirector General  
SANTANDER

### MODULO 7

#### Criterios para seleccionar la mejor solución de Adeudo Directo SEPA

- » Adeudo Directo SEPA: los requerimientos de los bancos
- » Comparación de las diferentes alternativas: solución temporal, desarrollo propio u externo, instalación de una aplicación
- » Cómo implementar las soluciones para las entidades del deudor y entidades del acreedor

#### Roland Wouters

Regional Manager  
SENTENIAL

### MODULO 8

#### Adeudo SEPA y las empresas: planes de utilización de estos productos

- » Protección de devoluciones en un plazo de un año por inexistencia de mandato
- » Definición e implantación mandato electrónico
- » Principales cambios que afectarán a los servicios financieros de las empresas
- » Reducción y simplificación de plazos de entrega de ficheros de domiciliación
- » Repercusiones estratégicas para las empresas
- » Los cambios de infraestructuras de pagos: cómo se verán afectados los pagos, cobros y la gestión de la liquidez
- » Posibles cambios en la comunicación con los bancos
- » Estrategias de cash management más eficaces
- » Finalizar la definición de las reglas de actuación del Adeudo Directo entre empresas (B2B)
- » Establecimiento de la portabilidad de los mandatos existentes y/o validez de la no existencia de los mismos bajo determinadas condiciones (transposición PSD)

#### José Carlos Cuevas

Country Treasury Director  
ALSTOM TRANSPORTE

## TRACK SPONSORS



# SEPA CARD FRAMEWORK

## Implicaciones de SEPA para tarjetas: ¿existen avances reales?

Miércoles  
10 Marzo  
2010

### HORARIO

Recepción de los asistentes	9.15 h.
Apertura del Seminario	9.30 h.
Café	11.30 – 12.00 h.
Almuerzo	14.00 – 15.30 h.
Clausura	18.30 h.

### PRECIO

1.299 € + 16% IVA

> A finales de 2010 todas las tarjetas deberán ser SEPA y tendrá que existir la plena implantación del estándar EMV, pero en España sólo se han emitido 9'5% de las tarjetas con EMV del parque de 75'8 millones de unidades

> El camino hacia SEPA es lento, pero el dead line cada vez está más cerca actualmente está siendo sometido a una profunda revisión

> ¿Es realista mantener la fecha del 31/12/2010?

### MODULO 1

#### Situación actual y marco general del proyecto SEPA para las tarjetas de pago: fechas clave a tener en cuenta

- » Implicaciones de SEPA en las tarjetas de pago
- » 30 de Junio de 2009: autoevaluación del cumplimiento SEPA por parte de los esquemas de tarjetas domésticos
- » Fecha deadline: 31/12/2010 para la finalización de la implementación EMV (Chip+PIN)
- » La nueva Directiva de Servicios de Pagos y su transposición en ley en "full harmonization": 1 de Noviembre de 2009
- » Incorporación de nuevas entidades de pago
- » Esquema paneuropeo de tarjetas por parte de los involucrados (31 de Diciembre)
- » Normativa relacionada con SEPA: qué va a pasar con los procesadores
- » Regulación del esquema de 3 partes

### MODULO 2

#### Normativa SEPA: visión del Eurosistema y Ley de Servicios de Pagos

### MODULO 3

#### Esquema Paneuropeo

### MODULO 4

#### SEPA Card Framework y las infraestructuras: cambios que implica

- » Trabajos de estandarización en curso: cómo se articularán las iniciativas de estándares no propietarios: estándares técnicos para asegurar la interoperabilidad: CIR, ERIDANE, EPAS, CAS
- » Interfaz entre el titular y el terminal, tarjeta y terminal, terminal y adquirente
- » Protocolos entre emisor y adquirente
- » Definición de los elementos obligatorios, opcionales y recomendados

### BENCHMARKING SESSION

#### Análisis de las expectativas en oportunidad y nuevas posibilidades

- » Surgimiento de una red europea de tarjetas
- » Sobre las prácticas de adquisición y aceptación
- » Sobre el proceso de operaciones
- » Estandarización

BENCHMARKING SESSION

## Nuestros Instructores

**Carlos Gómez**

Director de Tecnología

**SISTEMA 4B**

**Luke Olbrich**

Senior Business Leader SEPA Solutions

**MASTERCARD EUROPE**

**Regine Quentmeier**

Division Manager/Representante

**SRC/EAPS**

## ¿Quién debe asistir?

- > Director de Medios de Pago
- > Director de Tarjetas

## CRM 2010

Rentabilice su estrategia con el mínimo coste y fidelice a sus mejores clientes

> ¿Se puede garantizar el éxito del CRM sin gastar más dinero en tecnología?

¡El mejor lugar para conocer de la mano de nuestros expertos hacia dónde evolucionarán las estrategias CRM y compartir éxitos y errores!

SESION 6

Según los analistas de Gartner lección, aprendida en anteriores crisis, indica que **40% de las compañías usarán la actual caída económica como una oportunidad para generar crecimiento post-recuperación a través del uso efectivo de estrategias de CRM**

10.25  
Comienzo de la Jornada

10.30  
**Comunidades de usuarios: ¿el futuro del CRM está en la creación de comunidades online, como Facebook, Twitter y similares? Web 2.0, nuevas oportunidades de CRM**

11.00  
**La importancia de conocer bien a nuestros clientes: ¿cómo utilizar la información para ofrecer un servicio diferenciado?**

### LA EXPERIENCIA PRACTICA DE LOS SERVICIOS DE EL CORTE INGLES

- » Los nuevos comportamientos de los clientes: en busca de nuevos "fieles"
- » Necesidad de la personalización: ¿es posible captar nuevos clientes a través de un servicio diferenciado?

**Víctor Uclés**  
Responsable del Area de Marketing de Servicios  
**EL CORTE INGLES**

11.30  
**Cómo optimizar los Ciclos Comerciales con las soluciones de productividad empresarial de Microsoft**  
» Soluciones de CRM, Comunicaciones Unificadas, BI, Colaboración y Movilidad

**Maureen Manubens**  
Jefa de Producto  
**MICROSOFT DYNAMICS CRM**

12.00–12.15 **Demo**   
**Optimización de los Ciclos Comerciales con Microsoft Dynamics CRM**

**Javier Castro**  
Consultor Especialista  
**MICROSOFT DYNAMICS CRM**

12.15 Café patrocinado por



y visita a EXPO cit'2010

12.45–13.00 **Tecthour**

13.00  
**¿Es posible implantar un plan de reducción de costes y lograr mantener la satisfacción del cliente mediante CRM On Demand?**  
» ¿Se puede conseguir la mejora de resultados de empresa de todos los tipos y tamaños en un entorno de reducción de costes?

**Gema Sebastian**  
Principal Sales Consultant  
**ORACLE**

13.30  
**Claves para la revisión de la estrategia de segmentación y cómo buscar la más adecuada para las necesidades actuales. Cómo diferenciarse de la competencia**  
» Marketing Relacional como base de una mayor orientación al cliente  
» ¿Se puede cambiar del actual enfoque de marketing para adaptarlo a las nuevas necesidades de empresa?

14.00 Pausa

16.00  
**Nuevas estrategias de fidelización**  
» ¿Se puede hablar de nuevas tendencias de fidelización?  
» ¿Hemos de cambiar el enfoque hacia estrategias basadas en nuevos nichos?  
» ¿Existen "nuevas claves" de la fidelización?

16.30  
**La integración de modelos de geomarketing en los CRM**

LA EXPERIENCIA PRACTICA DE PROSEGUR

- » Cómo maximizar las oportunidades de mercado a través del geomarketing
- » Implementación de modelos de Sales Force Effectiveness
- » La segmentación ¿un proceso de revisión y mejora constante en las organizaciones?

**Emérito Martínez**  
Director de Marketing y Comunicación  
**PROSEGUR**

### 17.00 INTERACTIVE ROUNDTABLE

**El momento de parar y analizar: ¿Realmente necesita un CRM? ¿Tiene el CRM que se adapta a sus necesidades reales? Checklist**  
» ¿Qué información necesita saber de sus clientes y cuáles necesitará en un futuro?  
» La importancia de la actualización de la base de datos  
» Integración de movilidad o herramientas Call Center a la solución CRM

**Emérito Martínez**  
Director de Marketing y Comunicación  
**PROSEGUR**  
**Paloma Martínez**  
Marketing Manager  
**SONY ERICSSON**

17.45 Fin de la Sesión de CRM

### PLATINUM SPONSOR



### GOLD SPONSOR



Regístrese on line en  
[www.iir-cit.com](http://www.iir-cit.com)



¡Con proyectos reales!

## RFID

en Logística y Almacén

¿Una realidad que funciona para  
ayudar a la trazabilidad e  
identificación de productos?

¿Se consigue una previsión ajustada  
de la demanda del mercado y  
permite optimizar la producción?

- > Gestión de almacén
- > Control de expediciones
- > Gestión de datos
- > Colaboración para asumir los costes

SESION 7

10.30–11.00

### La tecnología RFID usos y oportunidades: presentación del estudio RFID de AETIC y SETSI

Antonio Cimorra

Director de Tecnologías de la Información  
AETIC

11.00–11.30

### El RFID en la gestión de almacenes: claves para garantizar la implantación

- » Análisis previos al desarrollo de un sistema RFID
- » RFID y su importancia en los inventarios: inventario de stock de seguridad
- » Medición del inventario
- Protocolos de comunicaciones y estructura de datos
- » Análisis del equipamiento técnico
- » Análisis del entorno físico y del trabajo de los operarios
- » Diseño de modelos preliminares
- » Desarrollo de los prototipos
- » Criterios para elegir la tecnología

- » Sistema de prueba y test
- » Implementación final y puesta en marcha

11.30–12.00

### Importancia de RFID en el control de expediciones

- » Reducción de errores, ¿se ha evaluado la reducción conseguida?

12.00–12.45

### La gestión de datos de RFID, ¿lo debe gestionar el Sistema de Gestión de Almacén – SGA?

- » ¿Es un problema de software?
- » Uso de la información de RFID en la cadena de suministros
- » Análisis de datos
- » Cómo coordinar el uso del RFID con otras tecnologías
- » Aplicaciones basadas en web
- » Sistemas de negocio

- » Interacción con la Ley Orgánica de Protección de Datos

### La Biometría en los Medios de Pago ¿Es realmente un sistema de seguridad? ¿Qué ventajas ofrece?

- » ¿Se busca en la Biometría la solución definitiva a los problemas de autenticación? ¿Es razonable pensar en eso?
- » Limitaciones y críticas de la biometría
- » Autenticación por claves o por tokens: comparativa con las limitaciones de la biometría

SESION 8

## BIOMETRIA

como sistema de  
autenticación fuerte en  
Medios de Pago

- > Implantación
- > Costes
- > Comparativa respecto a los sistemas actuales de autenticación

Horario: 16.00 – 18.00 h.

12.45–14.00

### INTERACTIVE ROUNDTABLE

#### Colaboración entre fabricantes, operadores y distribución: ¿la fórmula para garantizar el éxito de RFID?

¡Con la participación de todos los actores:  
fabricantes, operadores logísticos  
y distribución!

- » Cómo asumir el coste de la implantación de RFID entre todos los actores
- » Análisis de distintas fórmulas de colaboración: ¿diferentes fórmulas de pago?

INTERACTIVE ROUNDTABLE

## ¿Quién debe asistir?

- > Director de Logística
- > Responsable de Almacén
- > Responsable de Operaciones

- » Recomendaciones y limitaciones en el uso de la biometría en Medios de Pago. Escenarios más comunes. Riesgos de seguridad

Dr. Raúl Sánchez Reillo

Profesor Titular

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID

Regístrese on line en  
[www.iir-cit.com](http://www.iir-cit.com)

## CONTACT CENTER y CALL CENTER

9

SESION

INTERACTIVE ROUNDTABLE

10.25 Comienzo de la Jornada

### 10.30 INTERACTIVE ROUNDTABLE

**El uso de la tecnología en el Contact Center, ¿la forma de lograr la satisfacción y fidelización del cliente?**

**Miguel Cruz González**  
Director de Gestión de Clientes  
**CIGNA LIFE INSURANCE**

**Xavier Puig**  
Director de Operaciones  
**GRUPO BARCELO VIAJES**

**Miguel Angel Lechuga Martín**  
Director de Contact Center Postventa  
**PELAYO**

11.30–11.45 Demo



**La gestión global de la relación con clientes en modo OnDemand**

Durante esta Demo, se demostrarán los beneficios existentes para las compañías al utilizar entornos de Contact Center y CRM provistos como un servicio a través de Internet y en modo pago por utilización

10.30–11.00

**Implementación de servicios de pago móviles y sin contacto: cuáles son los requerimientos previos para facilitar que los dispositivos inalámbricos implementen en sus chips NFC**

- » Requisitos en base a la norma de estandarización dictada por la ETSI
- » ¿Estas medidas animarán al comercio a través del móvil?
- » Opinión de los fabricantes de teléfonos: variaciones sobre los interfaces de usuarios y operatividad con bajo consumo de batería
- » GSMA y sus normas sobre servicios basados en NFC

**Arturo Valdivieso**  
Director de Operaciones y Tecnología  
**MASTERCARD ESPAÑA Y PORTUGAL**

**Armando Bordel**  
Director de Tarjeta Inteligente  
**SERMEPA**

11.30–12.00

**Seguridad en mobile banking**

**Jorge del Río**  
Director General  
**VOICEWARE COMUNICACIONES**

11.45 Café y visita a EXPO Cit'2010

12.15–12.30 **Techtour**

12.30  
**Cómo mantener el nivel de servicio: tecnología aplicada a la optimización de la gestión del Call Center: ¿se facilita la interacción con el cliente?**

**Fernando Torres**  
Ex-Vicepresidente  
**AEECC - ASOCIACION ESPAÑOLA DE EXPERTOS EN CENTROS DE CONTACTO CON EL CLIENTE**

13.00

**¡¡ Sumérgete en la realidad!!**  
**Contact Center integrado en la banca multicanal: seguimiento y control de llamadas eficaces en el Contact Center**

**Silvia Pinto**  
Profesora Asociada  
**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID**

**Juan Luis Reca**  
Director de Nuevas Tecnologías  
**CAJA ESPAÑA**

12.15–13.15

**Panel de operadores de transporte**  
» Cómo acelerar el desarrollo de NFC a través del ticketing  
» Cómo aportar valor a través del mobile ticketing

**Manuel Berlanga**  
Director de Sistemas de Información  
**EMT MALAGA**

**Julián Delgado**  
Jefe de Servicio, Responsable de la Oficina Técnica CDC Centro de Desarrollo y Conformidad de Tecnología Sin Contacto  
**METRO DE MADRID**

13.15–13.45

**EL ROI de NFC para bancos y operadores móviles: lecciones prácticas para desarrollar NFC y claves de futuro para su éxito**  
» ¿Por qué invertir en NFC en estos tiempos?

13.30

**La calidad postventa en la satisfacción al cliente como eje de la fidelización en momentos críticos**

### LA EXPERIENCIA PRACTICA DE GOODYEAR

- » Podemos sorprender al cliente emocionalmente?
- » Postventa analítica para momentos de difíciles
- » Crear un vínculo racional/emocional con el cliente
- » Cómo medir la satisfacción del cliente con nuestro plan de fidelización

**Oscar Franco Maganto**  
Responsable Atención al Cliente Iberia  
**GOODYEAR - DUNLOP**

14.30

Fin de la Sesión de **Contact Center & Call Center**

## SILVER SPONSOR



» ¿Qué efecto tendrá NFC, supondrá un incremento de la base de clientes?

**Sergio Cozzolino**  
Vice President, Innovative Service Development  
**TELECOM ITALIA**

13.45–14.15

**Standards e interoperabilidad en NFC: ¿cómo resolver el problema?**

- » Papel del regulador en el ecosistema de NFC. ¿Pueden los reguladores establecer un único modelo de negocio común a todos los países?
- » ¿Qué incentivos ofrecer a los diferentes players?
- » Qué medidas establecer para reducir el riesgo de fraude en pagos NFC?
- » Cuáles son los desafíos de las diferentes plataformas de pago. ¿Tienen los reguladores la respuesta?
- » ¿Cómo comercializar NFC?

**David Hernández**  
Representante  
**GLOBALPLATFORM**

## PAGOS NFC/móviles

y mejores prácticas para la implementación de servicios de pago móviles y contactless

10

SESION

Sistemas de pago y estrategias de Fidelización en el  
**PUNTO DE VENTA, GRAN CONSUMO y la GRAN DISTRIBUCION ORGANIZADA**

1  
1  
SESION 11

- 15.55  
Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada
- Ferrán Busquets**  
Director de Medios de Pago  
**BANC SABADELL**
- 16.00  
**Innovación al servicio del proceso de pago: nuevas modalidades de pago aplicadas al mundo retail: Gift Card, Prepaid Card: posibilidades, ventajas, limitaciones**
- 16.30  
**Demo Verifone**   
**Terminales de Pago en entornos desatendidos**
- Antonio Soria Mata**  
Integrated Solutions Manager  
**VERIFONE**
- 16.45  
**PCI en el sector retail. Conformidad con PCI y actualizaciones PCI PED**
- Pedro Sánchez**  
Director de Seguridad Informática  
**ATCA**

*Regístrese on line en*  
**www.iir-cit.com**

Necesidades de Stakeholders  
**POTENCIACION DE TPV/PC**  
Nuevos servicios y posibilidades sobre TPV's

2  
12  
SESION 12

- 15.55  
Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada
- 16.00  
**Fórmulas de financiación a través de TPV's**
- 16.30  
**Fraude en cajeros: cómo reducir el creciente nivel de fraude que se ha experimentado en los últimos tiempos**
- 17.00  
**Cómo integrar herramientas de medios de pago en el software del comercio**
- » GPRS: ¿es un coste y el comercio no está aprovechando la capacidad que tiene?

MESA REDONDA

17.15  
**MESA REDONDA**

- Evolución del sector retail: cómo afrontar nuevos modelos de negocio con soluciones ad hoc. La presión de los reguladores en el mercado de los medios de pago: la realidad y resultados del acuerdo alcanzado entre entidades de crédito y comercios sobre el pago con tarjeta**
- » ¿Se han cumplido las condiciones establecidas en el pacto?
- ¿A quién ha beneficiado el acuerdo?
- » ¿Deben los reguladores entrar en la fijación de precios?
- ¿Existe afán intervencionista de los reguladores en Europa?
- » ¿Por qué es tan atractivo entrar a intervenir en ese sector?
- » ¿Es viable que se creen más operadores de tarjetas comunitarios?
- » ¿Cuál será el papel de Visa y Mastercard ante el reto de abrir sus esquemas al mercado y liberalizar el procesamiento de sus tarjetas
- » ¿Qué procesadores de tarjeta interbancaria nacionales en Europa sobrevivirán pasado el año 2010
- Javier Millán-Astray**  
Director General  
**ANGED**

**Miguel Angel Fraile**  
Secretario General  
**CONFEDERACION ESPAÑOLA DE COMERCIO**

18.00  
**EMV, SEPA: adaptación del sector retail a esta realidad inminente**

**Carlos Martín**  
Director Comercial  
**SOLRED**

18.30  
**Cómo se pueden justificar nuevas tecnologías como NFC con el despliegue adicional que supone: ¿una solución en busca de un problema?**

» A qué nicho de mercado se pretende llegar

» Cómo se puede combinar con la estrategia EMV

**José Manuel Hernández**  
Responsable de Medios de Pago  
**SABECO**

19.00 Fin de la Sesión de **Retail**

17.30  
**INTERACTIVE ROUNDTABLE**

- Nuevas aplicaciones sobre TPV's y soluciones de futuro en las que se está trabajando**
- » PIN pad para la transacción a través de bluetooth
- » Pin pad con cables
- » Los nuevos terminales autoservicio: máquinas Vending: kioscos no atendidos

18.00  
**Cajeros adaptados con EMV**  
**CAJA DUERO**

18.30 Fin de las Sesión de **Potenciación de TPV/PC**

## Qué **AREAS** va a encontrar en EXPO **cit**

- » Fabricantes de Tarjetas
- » Fabricantes de Lectores, TPV, Impresoras (periféricos)
- » Seguridad en Medios de Pago
- » Seguridad Física (control de accesos, sistemas biométricos)
- » Servicios relacionados con Tarjetas y Medios de Pago
- » Consultoría Tecnológica
- » Software y Aplicaciones de Tarjetas
- » Ingeniería e Integradores de Sistemas

**EXPO cit**  
un éxito a lo largo de todas sus ediciones

## Con las empresas **LIDERES DEL MERCADO** Techtours

Tours guiados para conocer in situ los partners de las últimas tecnologías.

## Networking

Entre otros visitantes, expositores, asistentes a **cit'2010** y las máximas autoridades y expertos internacionales en el mundo de las tarjetas en los **Partners Corner**.

Un entorno ideal para pensar, discutir, e iniciar los contactos para nuevos proyectos.

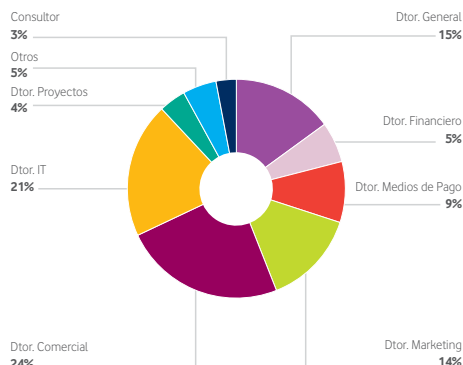
## 8ª Edición Premios **cit Golden Card**

Conozca los proyectos ganadores en el **Golden Space** y participe en la entrega que tendrá lugar el 9 de Marzo de 2010 a las 15.30 h.

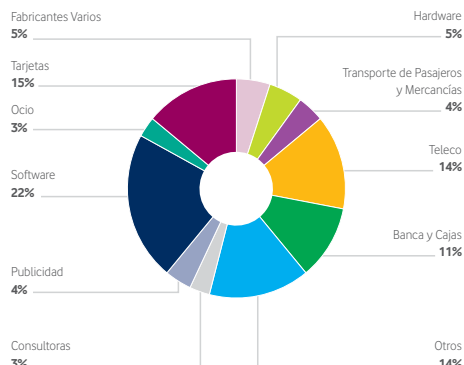
Para conocer todos los detalles de los **cit Golden Card**, visite nuestra web [www.iir-cit.com](http://www.iir-cit.com)

## QUIEN asiste a EXPO **cit**

### Cargos



### Sectores



Cómo valoran EXPO **cit** los asistentes de la Edición 2009

**97%**

resolvió sus dudas y valora como muy positiva la visita

¡¡ Más de **15.000 visitantes** en todas las Ediciones confirman EXPO **cit** como la **exposición** profesional de Smart Cards, Identificación y Medios de Pago en España !!

*¡¡ Regístrese ya !!*  
[www.iir-cit.com](http://www.iir-cit.com)

# EXPO cit un éxito a lo largo de todas sus ediciones



## Expositores



## Los Medios apoyan cit'2010







Sí, deseo inscribirme a **cit 2010**

- Gold Card** (9 y 10 de Marzo de 2010)  
 Acceso libre a todas las Sesiones del Congreso  
 Seminarios no incluidos **999€ + 16% IVA**
- Medios de Pago** (9 de Marzo de 2010) **599€ + 16% IVA**
- ID CARD** (9 de Marzo de 2010) **599€ + 16% IVA**  
**Precio Especial Admón. Pública 199€ + 16% IVA**
- Tarjeta Sanitaria** (9 de Marzo de 2010) **599€ + 16% IVA**  
**Precio Especial Admón. Pública 199€ + 16% IVA**
- Fraude en Medios de Pago**  
 (10 de Marzo de 2010) **599€ + 16% IVA**
- Loyalty, Gift Cards & Co-Branding**  
 (10 de Marzo de 2010) **599€ + 16% IVA**
- Seminario Adeudo SEPA –Direct Debit Scheme–**  
 (9 de Marzo de 2010) **1.299€ + 16% IVA**
- Seminario SEPA Card Framework**  
 (10 de Marzo de 2010) **1.299€ + 16% IVA**

**iIR España y la ANCED le TRAMITAN SU BONIFICACION**

**Beneficiarse de las bonificaciones de la Fundación Tripartita para la Formación en Empleo-FTFE, nuestros cursos cumplen con el mínimo de horas exigido y además le proporcionamos toda la documentación necesaria para que el mismo sea bonificable**

Consulte Precios Especiales para América Latina

- No puedo asistir a estas Jornadas  
Estoy interesado en su documentación



Ofertas no acumulables con otras promociones o descuentos

Div. C/I/C  
000089

5  
MANERAS DE INSCRIBIRSE

## www.iir-cit.com

▶ inscrip@iir.es      ▶ f: 91 319 62 18

▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70      ▶ Príncipe de Vergara, 109. 28002 Madrid

### INFORMACION GENERAL

#### LUGAR DE CELEBRACION

Palacio Municipal de Congresos. Campo de las Naciones

#### 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, comuniquenoslo 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: madrid.claudiocoello73@viajesiberia.com o Tel. 91 435 97 65, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iIR España.

#### TRANSPORTISTA OFICIAL **IBERIA**

Los asistentes a los eventos que iIR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 40% en Business y del 45% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifa completa en Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, la Web [www.iberia.com/ferias-congresos](http://www.iberia.com/ferias-congresos) o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code BTOIB21MPE0026.

#### TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE **renfe**

Los asistentes a los eventos que iIR España celebre en 2010 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](http://www.iir.es/renfe) y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.

**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.

#### DATOS DEL ASISTENTE

¡Gracias por su inscripción!

NOMBRE	CARGO	
EMAIL	MOVIL	EMPRESA
CIF	TELEFONO	FAX
QUIEN AUTORIZA SU ASISTENCIA		RESPONSABLE DE FORMACION

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para completar su inscripción iIR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal