

# II Jornada 19 de noviembre de 2009

# Innovación en Banca

## Nuevas formas de conversación para la banca

Jornada organizada por:



Afi

**Microsoft®**

## Contenido

---

El período actual está marcado por profundos cambios en el panorama financiero, especialmente en el negocio bancario y en la imagen que los ciudadanos perciben de éste. Las nuevas estrategias de las entidades minoristas perseguirán un crecimiento más prudente y una experiencia de cliente diferenciada a través de todos los canales de distribución.

El éxito en el nuevo entorno dependerá en gran medida de la capacidad de las entidades para conversar con los clientes, comprender sus necesidades y ofrecerles una atención excelente que les incite a aumentar su cuota con ellas. La tecnología juega aquí un papel facilitador que potencia la comunicación a través de medios sociales, y enriquece la información orientada a la venta mediante herramientas de planificación y personalización de la oferta de productos y servicios financieros.

Algunas entidades pioneras, en España y en el mundo, ya han comprendido la relevancia a medio y largo plazo de desarrollar una orientación hacia el cliente basada en la conversación. La dificultad de medir el impacto en términos de negocio requiere conocimiento del fenómeno y de las particularidades del sector, pero es imprescindible para obtener la orientación idónea.

La II Jornada de Innovación profundizará en dos mesas redondas sobre las estrategias de uso de nuevas herramientas de venta y la implicación de las entidades financieras en redes sociales. Los participantes debatirán sobre los retos para incorporar estas tecnologías a la banca minorista en España frente a los beneficios en términos de reputación, confianza, transparencia, eficiencia y, por supuesto, negocio.

## Lugar y fecha de celebración

---

La Jornada se desarrollará en el Hotel Velada Madrid (Calle de Alcalá, 476. 28027 Madrid) el día 19 de noviembre de 2009 de 9:45 a 14:00 h.

## Importe de inscripción

---

La Jornada tiene un coste de inscripción de 695€. Incluido en el servicio para clientes de servicios de asesoramiento y consultoría de Analistas Financieros Internacionales (máximo cuatro asistentes).

## Contexto

---

Pese a la menor actividad económica y el aumento de la morosidad, los impactos de la crisis en España no han resultado tan graves como en otros países de nuestro entorno financiero, si bien se ha iniciado un intenso proceso de transformación del sector. Este hecho otorga a las entidades españolas una clara oportunidad para redefinir el modelo de banca minorista que será válido durante los próximos años y que deberá, forzosamente,

# II Jornada 19 de noviembre de 2009

# Innovación en Banca

## Nuevas formas de conversación para la banca

contemplar un nuevo nivel de comunicación con los clientes y, por extensión, con el conjunto de la sociedad. En esta Jornada queremos ayudar a las entidades a comprender cómo la tecnología puede contribuir a establecer una conversación entre la banca y las personas, con el objetivo de ofrecer un servicio que marque la diferencia.

### Dirigido a

Responsables que se encuentren dentro de la cadena de decisión de la estrategia de interacción con el cliente: tecnología, innovación, marketing y organización.

### Agenda

- 9:45 h.** Bienvenida.
- 10:00 h.** **Presentación de la Jornada.** Daniel Manzano (Consejero Delegado de Afi, Tecnología, Información y Finanzas)
- 10:05 h.** **El contexto para las entidades de crédito.** Esteban Sánchez (Socio Consultor del área de banca de Afi)
- 10:20 h.** **Mesa redonda: nuevas herramientas para la venta.** Borja Foncillas (Director de Tecnología – Afi, Tecnología, Información y Finanzas), Marcos Tarjuelo (Gerente de Soluciones para Entidades Financieras y Seguros - Microsoft), Lluís Esteban (Director de Canal Oficina - La Caixa), Pilar Fernández (Directora de Proyectos de Innovación - Bankinter)
- 11:40 h.** Coffee break (demo interactiva de Microsoft Surface)
- 12:00 h.** **Mesa redonda: redes y medios sociales.** Álvaro Martín (Responsable de Innovación - Afi), José Luis Calvo (Gerente de Soluciones para Entidades Financieras y Seguros - Microsoft), Fernando Egido (Responsable de Negocio Digital - Caja Navarra), José Antonio Gallego (Responsable de Comunidades Online BBVA)
- 13:20 h.** Conclusiones.
- 13:25 h.** Aperitivo y “networking”.

### Información e inscripciones

Escuela de Finanzas Aplicadas  
Españoleto, 19 - 28010 Madrid  
Tel. 91 520 01 50 / 01 80 | Fax: 91 520 01 49  
e-mail: efa@afi.es | www.afi.es



**Afi** Escuela de Finanzas Aplicadas

Para inscribirse a la Jornada pulse en el siguiente enlace, o copie y pegue el mismo en su navegador:

[www.afi.es/JornadaInnovacion/](http://www.afi.es/JornadaInnovacion/)

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/99, de 13 Diciembre, de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que nos facilite serán incorporados a la Base de Datos de Escuela de Finanzas Aplicadas, S.A con la finalidad de tenerle puntualmente informado de las acciones formativas que sean de su interés. En esta acción formativa además los datos serán cedidos a Microsoft Ibérica SRL. Tiene derecho a acceder a la información recopilada, y rectificarla y/o cancelarla. Para ello, sólo tiene que enviarnos una carta o e-mail solicitando el acceso, cancelación o rectificación de sus datos a la siguiente dirección: Escuela de Finanzas Aplicadas. C/ Españoleto, 19-23. 28010 Madrid. Tel: 91.520.01.50/80 Fax: 91.520.01.49 E-mail: efa@afi.es.