

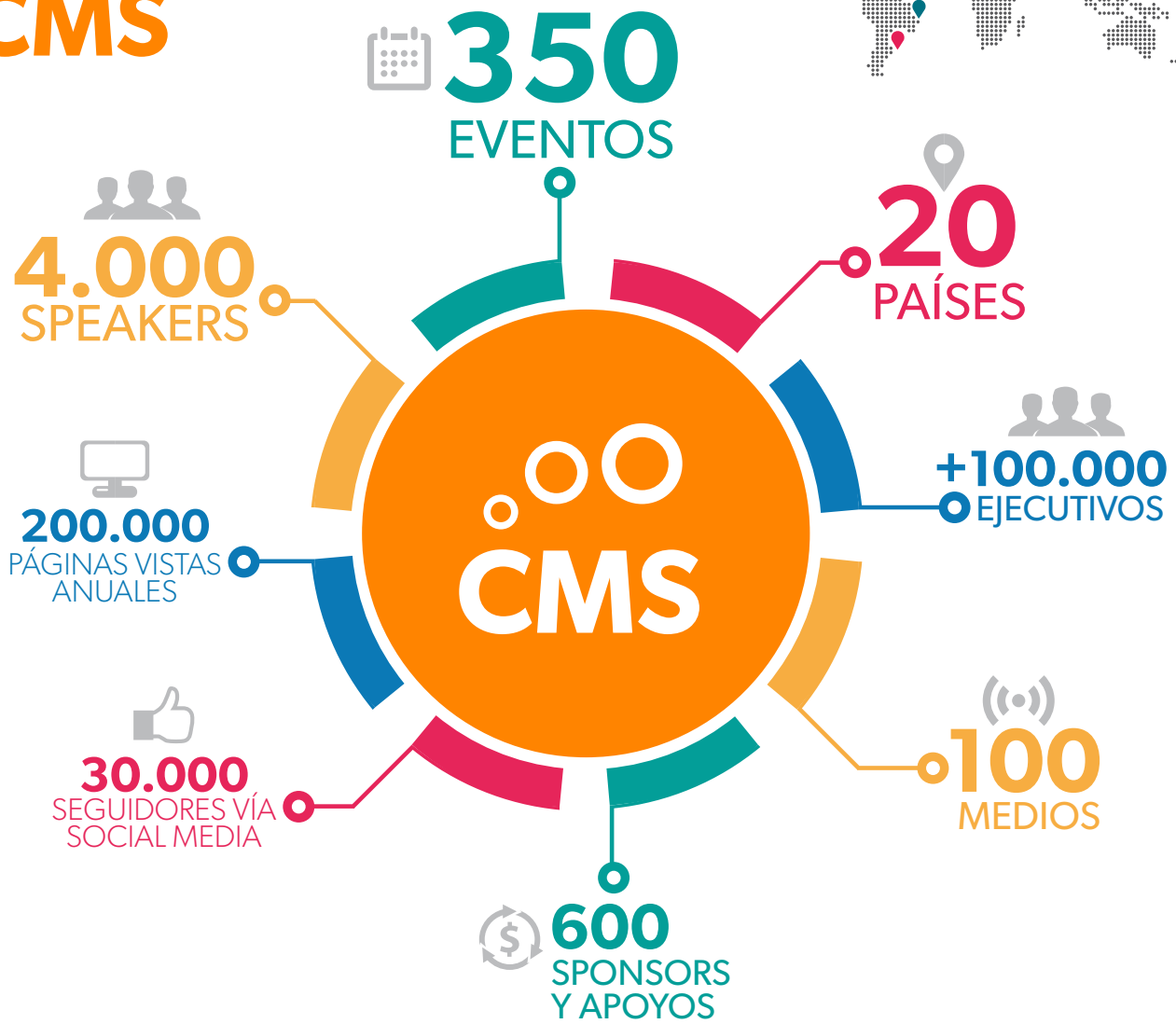
o o o
CMS



In Company

Oportunidades únicas de capacitación cuando y donde usted decida.

CMSpeople.com



CMS es la organización mundial especializada en la generación de oportunidades para la industria del Crédito, compartiendo el conocimiento, la innovación y la visión de futuro en cada uno de sus eventos.

CMS lleva organizados más de 350 congresos, Conferencias, talleres, workshops y cursos de capacitación en mas de 20 países de América y Europa, reconocidos como los más importantes por los ejecutivos líderes de opinión en cada uno de estos mercados. Ha asumido, en estos 14 años de actividad, el desafío de crear un ecosistema internacional donde el conocimiento cruza fronteras para inspirar y anticipar el futuro.

CMS se ha convertido en el centro y lugar de referencia para el encuentro de lideres y decisores clave, un espacio que, año tras año, eligen para abordar temas de actualidad e interés.

Bienvenido a CMS

Lo invitamos a ser parte de las oportunidades del mundo del crédito.

www.CMSpeople.com



TABLERO DE COMANDOS PARA CARTERAS CREDITICIAS MASIVAS

pag. 05



CREATIVIDAD DIGITAL APLICADA A UN MODELO COMERCIAL DE COBRANZA RELACIONAL

pag. 06



PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y ACTOS ILÍCITOS

pag. 07



COBRANZA EFECTIVA EN LA ERA DE LA HIPERCONECTIVIDAD

pag. 08

COMPRA Y VENTA DE CARTERAS



VENTAS EXITOSAS EN TIEMPOS DE CRISIS

pag. 09



INTRODUCCIÓN AL NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL EN LA ACTIVIDAD BANCARIA

MIS & REPORTING

pag. 10

NEUROMANAGEMENT: LIDERAR PARA MAXIMIZAR RESULTADOS

GENERACIÓN Y: CONTACT CENTER DE ALTO RENDIMIENTO

pag. 11

i² = INNOVACIÓN X IMAGINACIÓN

NEGOCIACIÓN DE COBRANZA

pag. 12



In Company

Oportunidades únicas de capacitación
cuando y donde usted decida.



Oportunidades de capacitación *cuando y donde usted decida.*

CMS diseña programas a la medida de las necesidades de cada cliente. Porque cada empresa es ÚNICA Y PARTICULAR, sus requerimientos también lo son.

Know How, programas especializados y dedicación exclusiva. Herramientas imprescindibles para el crecimiento sustancial en calidad y el aprendizaje permanente.

El programa de capacitaciones CMS InCompany propone llevar la especialización a un nuevo nivel, en el cual su equipo de trabajo esté frente a frente con el máximo referente de la industria en cada temática.

Una solución novedosa, exclusiva y realizada a medida para responder a sus necesidades.

Bienvenido a CMS



TABLERO DE COMANDOS PARA CARTERAS CREDITICIAS MASIVAS

- Crear un sistema integrado de información, orientado al Control de Gestión de sus carteras de crédito, en segmentos masivos.
- Identificar los distintos indicadores relevantes para las tareas de cobranzas, tanto en su etapa temprana como avanzada.
- Detectar las características, ventajas y desventajas de los indicadores utilizados habitualmente en el análisis de mora.
- Analizar indicadores de recupero en cartera tercerizada, para establecer estrategias posibles en función de los resultados.
- Organizar, clasificar y evaluar todos aquellos indicadores, sensores y alarmas que significativamente pueden contribuir al diagnóstico integral de su gestión de C&C.
- Mejorar la performance de la tarea de cobranzas a partir del análisis de la información que provee el Tablero de Comando.



CREATIVIDAD DIGITAL APLICADA A UN MODELO COMERCIAL DE COBRANZA RELACIONAL

- Adquirir ideas para innovar permanentemente en la forma de hacer.
- Diferenciarse de su competencia relevante recuperando más y gastando menos.
- Aprender una metodología para obtener conocimiento experto del cliente en mora.
- Diseñar un Mapa con las dimensiones y atributos valorados por sus clientes en mora.
- Aplicar un Modelo Comercial de Cobranza Relacional.
- Gestionar con personal talentoso y atractivo para el mercado.
- Establecer procesos simples apalancados mediante tecnología y herramientas estadísticas.
- Definir roles y perfiles del personal que requiere para atender a sus “clientes”.
- Identificar “acciones” digitales y automatizadas que agregarán valor a su empresa.
- Adquirir ideas para automatizar actividades claves.
- Diseñar ofertas y soporte físico de acuerdo a los atributos que el cliente valora.
- Evitar pérdida de clientes por acciones indiscretas, caras y abusivas.
- Dosificar la creciente intensidad en la utilización de recursos en la cobranza tradicional.
- Seguir las desviaciones del estado de resultado asociado al proceso de cobranza.



PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y ACTOS ILÍCITOS

- Mantener la buena imagen de la Organización.
- Preservar el Patrimonio de la Empresa.
- Incrementar las ganancias empresarias, reduciendo la imputación de importes a cuentas de resultados, por la presencia de fraudes.
- No afectar el tiempo destinado a la función básica de “VENTA”: se persigue la optimización de los controles, en lugar de su incremento.
- Aplicar políticas anti-fraudes adecuadas a la prevención y esclarecimiento de delitos.
- Mitigar el riesgo de aparición de Fraudes, bajo el objetivo de mantener estándares adecuados.
- Evitar la incorporación de documentos que no se adapten a los requerimientos normativos vigentes.
- Permitir la detección temprana de fraudes documentales.
- Permitir la toma de decisiones gerenciales oportunas.
- Mejorar el perfil del funcionario actuante.
- Buscar la eficiencia operativa y reducción del tiempo ocioso, al optimizar la función del empleado.



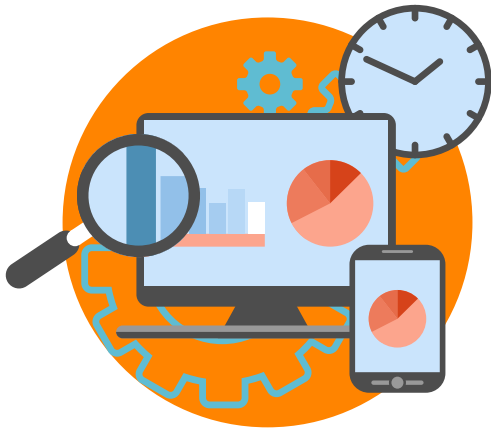
COBRANZA EFECTIVA EN LA ERA DE LA HIPERCONECTIVIDAD

- Estructura de un área de recupero
- Los 3 pilares para hacer una Cobranza eficiente:
 - a) Tecnología
 - b) Segmentación de cartera y Herramientas para cobrar
 - c) Capacitación y Coaching
- Estrategia: el cerebro de la gestión de recupero
- Score de mora vs. Medio de contacto
- Medición de resultados y ajustes al modelo



COMPRA Y VENTA DE CARTERAS

- Conocimiento de las acciones vinculadas con las operaciones de compraventa de carteras, aplicable a portfolios de consumo, comerciales e hipotecarios.
- Metodología para la evaluación y optimización sistemática de los procesos inherentes a la operación.
- La utilidad de este mercado e instrumento para los originadores de crédito/vendedores de portfolio.
- Requisitos para una transferencia efectiva de los activos. Preparativos para la venta.
- Temas legales. Contratos y notificaciones.
- Las perspectivas de compradores, vendedores e inversores sobre los activos argentinos.
- Visión de los servicers de cobranza sobre los NPL`s.
- Visión del comprador: ¿Qué espera de la cartera? ¿Cómo evalúa el portfolio a adquirir? ¿Qué aspectos tiene en cuenta en el momento de decidir la compra?
- Visión del vendedor: ¿Cómo aportar valor a la operación? ¿Cómo mejorar la información de las carteras para ganar en transparencia?



VENTAS EXITOSAS EN TIEMPOS DE CRISIS

- Conocimiento de las acciones vinculadas a la gestión comercial y el otorgamiento de créditos al consumo en contextos recesivos.
- Recorrido teórico donde se trabajará el concepto de crisis ligado a la noción de oportunidad y se ofrecerán herramientas y casos de éxito para mejorar sus prácticas de venta.



INTRODUCCIÓN AL NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL EN LA ACTIVIDAD BANCARIA

- Obligaciones en moneda extranjera, mutuo y descuento bancario: obligaciones de dar dinero, depósito bancario, mutuo, préstamo bancario, descuento bancario, apertura de crédito.
- Fianza: unificación de fianza civil y comercial. Fianzas Generales. Monto y plazo máximo. Concurso o quiebra del deudor. Garantías a primera demanda. Cartas de recomendación.
- Factoring: Nueva regulación integral, servicios incluidos, créditos que pueden ser afectados, créditos futuros, formalidades, notificaciones al deudor cedido.
- Nuevo régimen de títulos, valores y leasing: impacto en el negocio y en el recupero de créditos bancarios.



MIS & REPORTING

- Adquirir los conceptos claves para identificar, evaluar y gestionar el riesgo de crédito y reforzar su comprensión a través de ejercicios prácticos.
- Brindar al participante los elementos necesarios para identificar y cuantificar el riesgo de crédito.
- Ejemplificar a través de reportes sencillos la forma de evaluar el riesgo de crédito en la originación de crédito, así como en la etapa de calificación de cartera y estimación de provisiones acorde a las fases del ciclo de la cartera de créditos.
- Suministrar técnicas para monitorear que los modelos de Scorecard no pierdan su poder predictivo en el tiempo.



NEUROMANAGEMENT: LIDERAR PARA MAXIMIZAR RESULTADOS

- Maximizar el logro de sus objetivos y resultados en la Organización en que se desempeñan, aplicando los últimos desarrollos del Neuromanagement y la Psicología Cognitiva.
- Adquirir herramientas actitudinales y conductuales para desarrollar y potenciar las Habilidades Blandas que deben aplicar en su gestión gerencial.
- Perfil y dominio de los hemisferios cerebrales.
- Potenciando la Conducción del Equipo
- El Líder y el trabajo en Equipo (decisiones, motivación, comunicación eficaz, escucha efectiva, dinámica mental, liderazgo, autoconversaciones e interpretación, gestión de la emocionalidad).



GENERACIÓN Y: CONTACT CENTER DE ALTO RENDIMIENTO

- Cómo administrar las oportunidades y desafíos de la nueva generación, aplicando modelos de gestión que involucran procesos, personas y tecnología.
- Principales desafíos de la conducción de la generación Y. Método PDA.
- ¿Cómo funciona el neuromanagement en la gestión de cobranzas?
- Manejo del stress para la gestión de equipos dedicados a la cobranza.
- Ejercicios prácticos.



$i^2 = \text{INNOVACIÓN} \times \text{IMAGINACIÓN}$

- Taller teórico / práctico en el que se incentivará la participación de los asistentes mediante la discusión de casos, la realización de ejercicios y el análisis de marcos conceptuales útiles para el desarrollo de la capacidad creativa individual y organizacional. Durante el taller se trabajará de manera individual y en grupos, destacándose el carácter fundamentalmente participativo e interactivo del encuentro.



NEGOCIACIÓN DE COBRANZA

Teórico:

- Introducción a la negociación: claves básicas de una gestión.
- La necesidad de adaptar la negociación a cada tipo de deudor: ejemplos de distintas gestiones de mora.
- Identificar a cada tipo de deudores y las acciones posibles a implementar.
- La importancia de fidelizar más la relación para disminuir la morosidad.
- Objetivos de la negociación:
 - a) Tener en claro nuestro objetivo
 - b) Saber generar un acuerdo en el que ambas partes quedan satisfechas y corregir la conducta de morosidad
 - c) Indicar plazos del acuerdo y dar seguimiento para lograr el éxito.
 - ¿Cómo identificar el verdadero conflicto de la falta de pago?
 - Claves para cerrar un acuerdo
 - Pautas que no deben mencionarse en la negociación.
 - Seguimiento de los acuerdos.
 - Corregir la morosidad sistemática.

Práctico:

- Interacción con los negociadores:
 - a) Presentaciones.
 - b) Ejemplos cotidianos de gestión.
 - c) Simulaciones de negociaciones.
 - d) Debate y opiniones de cómo abordar cada situación diversas.
 - Consejos de forma en la gestión
 - Repaso de los puntos importantes

