

## AGENDA 20 DE MAYO DE 2009

8.30 a 9.00	ACREDITACIÓN Y WELCOME COFFEE
9.00 a 9.30	<p>PALABRAS DE BIENVENIDA Y APERTURA DEL CONGRESO</p> <p><b>Pablo A. Salamone</b> Presidente CMS Credit Management Solutions</p>
9.30 a 10.45	<p>EL SECTOR FINANCIERO ARGENTINO Y LOS COLETAZOS DEL CREDIT CRUNCH</p> <p>Escenario económico 2009: La Argentina ante la crisis, su impacto en el sector financiero. Evolución de la crisis financiera internacional. Perspectivas de crecimiento. Evolución macroeconómica argentina y el sistema financiero.</p> <p><b>Miguel A. Kiguel</b> Economista Econviews</p> <p><i>Coordina:</i> <b>Diana Mondino</b> Economista, Directora de Asuntos Institucionales Universidad del CEMA</p>
10.45 a 11.15	NETWORKING COFFEE Y APERTURA DE EXPO COMERCIAL
11.15 a 13.00	<p>LA MOROSIDAD EN TIEMPOS EXTREMOS</p> <p>El mapa de la mora: ¿Cómo evolucionó en los últimos años? ¿Hay indicios concretos que nos anticipen qué podemos esperar para 2009?</p> <p>En esta presentación exclusiva, se mostrará la evolución de las carteras de consumo, desde 2007 hasta la actualidad, con cortes estratégicos a lo largo de este período. Se analizará el comportamiento de las variables más importantes de la mora y activación de créditos nivel nacional y provincial: sector financiero (banca y retail), estrato socioeconómico, intensidad de consumo vs. capacidad de endeudamiento, nivel de endeudamiento.</p> <p><b>María del Rosario Bruera</b> Directora de Desarrollo de Soluciones</p>

	<p>Equifax Veraz</p> <p>Martina González Project Leader del Área de Analytics Equifax Veraz</p> <p>Coordina: Analía Schnaidman, Legal Adviser, HSBC Bank Argentina</p> <p><b>¿HACIA DÓNDE VAMOS?</b></p> <p>El mercado financiero y sus grandes indicadores: Dimensionamiento del mercado de consumo en función de cada uno de sus componentes, nivel de endeudamiento, tendencias en cuanto a originación e incobrabilidad.</p> <p>Guillermo Barbero Partner Deloitte Corporate Finance</p> <p>Conclusiones generales, escenarios posibles y expectativas para 2009.</p> <p>Coordina: José María Softa, Gerente de Gestión Global y Estratégica de Riesgo, BBVA Banco Francés</p>		
13.00 a 13.15	<p><b>LECCIONES DE LA CRISIS Y CÓMO PREPARARSE PARA LAS QUE VAN A VENIR</b></p> <p>Análisis de la dinámica de las variables que determinan el riesgo de insolvencia en empresas e individuos.</p> <p>Jorge Fantín Consultor y Docente Universidad de San Andrés</p>		
13.15 a 14.30	<p><b>NETWORKING LUNCH</b></p>		
	<p><b>ACCIÓN</b></p>	<p><b>GESTIÓN</b></p>	<p><b>RESPUESTAS</b></p>
14.30 a 15.15	<p><b>COMPRAVENTA DE CARTERAS</b></p> <p>¿Es un buen momento para comprar y vender carteras?</p> <p>Las claves para entrar o</p>	<p>¿Están funcionando las herramientas de riesgo? Cómo se comportan los scorings en tiempos de crisis?</p> <p>Inteligencia de tecnología aplicada al crédito y las</p>	<p>El top 10 de los gerentes de riesgo: Seguimiento y administración de carteras existentes.</p> <p>Monitoreo del riesgo y redefinición de políticas crediticias.</p>

	<p>salir a tiempo. El contexto de hoy: Oportunidades en la crisis y comparación con épocas de economía saludable.</p> <p><b>Elisa Schaer</b>, Investment Consultant, <b>Carval Investments</b></p> <p><b>El precio de una buena valuación.</b></p> <p>Los principales aspectos del proceso de valuación. Claves para la venta de portafolios morosos hoy.</p> <p><b>Marcos Bazán</b>, Partner, <b>Deloitte Corporate Finance</b></p>	<p>cobranzas. ¿Cómo se comportan los modelos de nuestras herramientas automáticas en tiempos de crisis? ¿Es necesario realizar un replanteamiento de los modelos?</p> <p><b>Arnaldo Etchebarne</b>, Responsable de Políticas y Herramientas de Decisión, <b>Banco Galicia</b></p>	<p>¿Qué hacer con los clientes compartidos? ¿Cómo cuidar a los buenos clientes evitando que la gestión de portafolios dañe las relaciones con los buenos clientes? ¿Cómo seguir creciendo hacia adentro?: estrategias novedosas de crossselling. Manejo de límites vigentes: ¿cómo reducir, con qué criterios, hay implicancias legales?</p> <p><b>Valeria Hall</b>, Gerente de Crédito &amp; Cobranzas, <b>CMR Falabella</b></p> <p><b>Eduardo Donato</b>, Head of Credit Analytics, <b>Standard Bank</b></p>
<p>15.15 a 16.00</p>	<p>¡Lo quiero ahora, y lo quiero ya! La era de la inmediatez: los jóvenes de la generación Y.</p> <p>Comprendiendo a los Recursos Humanos en la industria de C&amp;C, factor fundamental para alcanzar la excelencia en la gestión. Características de la generación Y, sus motivaciones, sus aspiraciones y sus metas y cómo conjugarlas en la actividad de cobranza.</p> <p><b>Constanza Mercado</b>, Responsable de RRHH, <b>RECSA Argentina</b> <b>Cecilia Solano</b>, Consultora especialista en RRHH <b>Valeria Delizzia</b>, Consultora, Área de Selección, <b>Manpower</b></p>	<p>Caso de éxito: Gestión de cobranzas en tiempos de crisis, como liderar estrategias ganadoras</p> <p>Frente a la problemática que enfrentan hoy las empresas a la hora de gestionar cobranzas, mencionando entre ellas la movilidad de recursos Internos, la limitación de presupuestos, la morosidad en nuevos segmentos de negocios y problemas de contactabilidad entre otros, se presentará un caso de éxito sobre cómo ayudar a los clientes desde la visión de un Contact Center a través de la estrategia de servicios diferenciales.</p> <p><b>Juan Carlos Bruzzese</b>, Gerente de Créditos y Cobranzas, <b>Movistar Uruguay</b></p>	<p>Coordina: <b>Carlos Értola</b>, Gerente de Riesgo Minorista, <b>Banco Galicia</b></p>

	<p><b>Greta Kálnay</b>, Jefe de Gestión de Talento, Atento</p> <p><i>Coordina:</i> <b>Gustavo Gavassa</b>, Gerente de Servicio al Cliente y Call Center de Mora, Movistar</p>	<p><i>Coordina:</i> <b>Juan Ísola</b>, Jefe de Producto de Riesgo de Créditos y Cobranzas, Atento Argentina</p>	
16.00 a 16.45	NETWORKING COFFEE   EXPO COMERCIAL		
16.45 a 17.00	<p><b>LA SENSACIÓN TÉRMICA DEL MERCADO FINANCIERO ARGENTINO</b></p> <p>Presentación de los resultados de la <b>Encuesta de Tendencias y Expectativas CMS 2009</b> sobre: Evolución de la mora, políticas de crédito, el futuro de la demanda de crédito, prácticas y tendencias en gestión de cobranza. ¿Qué opina la industria?</p> <p><b>Pablo A. Salamone</b> Presidente CMS Credit Management Solutions</p>		
17.00 a 17.30	CONFERENCIA DE CIERRE		
17.30 a 18.00	<p><b>CEREMONIA DE ENTREGA DE PREMIOS CMS LÍDERES 2009</b></p> <p><u>Categorías a Premiar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelencia en Crédito &amp; Cobranzas</li> <li>- Innovación en Crédito &amp; Cobranzas</li> <li>- Trayectoria en Crédito &amp; Cobranzas</li> </ul> <p><i>Auditado por</i></p> 		
18.00	CIERRE DEL CONGRESO		