



CMS | Brasil

5^o CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO E COBRANÇA

27 E 28 DE OUTUBRO DE 2009
TEATRO ALFA E HOTEL TRANSAMÉRICA | SÃO PAULO

LIÇÕES APRENDIDAS. NOVAS OPORTUNIDADES

INSTITUTO
gEoc
GESTÃO DE EXCELÊNCIA
OPERACIONAL EM CREDITAÇÃO

PARCEIROS LOCAIS

SERASA
Experian

AGENDA

TERÇA FEIRA - 27 de outubro



LIÇÕES APRENDIDAS, NOVAS OPORTUNIDADES.



Henrique Meirelles | Presidente do Banco Central do Brasil



BRASIL: Uma nova era de prosperidade.

Como se comportará o crédito nos próximos anos? Como será o país pós crise?

Ações do governo pós- crise, redução de spreads, e taxas de juros. As empresas voltarão a crescer no mesmo ritmo que estavam crescendo antes da crise? O que acontecerá com os investidores?

Antecipe o futuro. Lições aprendidas = novas oportunidades

Antônio Carlos de Lauro Castrucci | Vice-presidente | Banco Luso Brasileiro



Roberto Luis Troster | Economista e Consultor



Roberto Macedo | Economista e Consultor



A diferença dos impactos da crise no Brasil e no mundo

Crise I) Case EUA. Quebra de Paradigmas: O novo cenário e as oportunidades. O case "Ask Doctor Debt". Como as ações de relações públicas podem mudar a imagem da nossa indústria?



Jay Gonsalves | Vice-Presidente | ACA INTERNATIONAL | EUA

Crise II) A visão geral da economia portuguesa/Européia antes e depois da Crise . Quais são os desafios e oportunidades neste segmento em Portugal?



António Gaspar | Professor Universitário (Ph.D) e Diretor Executivo | APERC – Associação Portuguesa das Empresas de Recuperação e Gestão de Crédito

Crise II) Case Brasil. Crise X Oportunidades: Quais oportunidades o Brasil está tendo com a crise? Qual a previsão para o mercado de crédito, nos próximos 5 anos?



Andrew Storfer | Vice- Presidente | ANEFAC



Coordena: **Pablo Salamone** |Presidente | CMS



Como sonhos podem transformar idéias em projetos solidários

O apelo social como gerador de bem-estar da sociedade.



Sérgio Petrilli | Superintendente e Idealizador | GRAACC

Debates Principais



Debate de cobrança: visão do mercado em 2010

Os principais impactos e lições que tiramos da crise no setor de cobrança. O que podemos aproveitar e esperar do mercado de cobrança em 2010?

Como a cobrança pode auxiliar na concessão de crédito?
Estratégia campeã na recuperação de crédito ofertado a clientes de baixa renda.



Issaia Abbud | Gerente de Cobrança | BANCO VOLKSWAGEN



Luiz Carlos Silva de Azevedo | Diretor da Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais | DIRAO, BANCO DO BRASIL



Felipe Ferreira | Diretor de Operações | BANCO GMAC



Henrique Alves | Gerente Geral de Cobrança | BV FINANCEIRA



Marcos Vanderlei | Diretor de Crédito e Cobrança Veículos e Crédito Imobiliário | BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.

Marcelo Malanga | Diretor de Cobrança | Banco Santander

Coordena: João Paulo de Mattos | Superintendente | IGEOC



Debate crédito e risco: o futuro da concessão de crédito para pessoa física e jurídica

Modelos de risco frente à crise e às adaptações à Basileia II. Políticas e ferramentas de gestão e administração no novo contexto econômico. Qual a visão para o mercado de crédito no Brasil?



Thierry Roland Soret | Gerente de Risco | BANCO VOLKSWAGEN



Victor Loyola | Country Risk Manager | CITIBANK



Sergio Bahdur | Consultor de Risco



Coordena: José Renato Simão Borges | Vice-Presidente | BANCO SOFISA

QUARTA FEIRA - 28 de outubro



Fórum ACREFI Crédito e Cobrança: Perspectivas 2010

Tendências e expectativas: retomada econômica ou estabilidade em ano de eleição presidencial e Copa do Mundo?



Tereza Maria Fernandez Dias da Silva | Sócia | MB ASSOCIADOS



Alberto Borges Matias | Diretor de Operações do INEPAD e Professor Titular da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP Ribeirão Preto



Carlos Thadeu de Freitas | Ex-diretor do Banco Central



Coordena: Antonio Augusto de Almeida Leite (Pancho) | Diretor Superintendente | ACREFI



Encontro com presidentes da indústria de crédito e cobrança: a visão das novas oportunidades

Reflexão dos líderes sobre caminhos para o crescimento do setor.



Francisco Valim | Presidente | Serasa Experian e Experian América Latina



Adilson Melhado | Presidente | INSTITUTO GEOC



Adalberto Savioli | Presidente | ACREFI

Topázio Silveira Neto | Vice-presidente | ABT e Flex Contact



Coordena: **Pablo Salamone** | Presidente | CMS



O perfil do novo consumidor de crédito brasileiro. Apresentação da pesquisa exclusiva Serasa Experian – GEOC

Priorização dos pagamentos e despesas. Diferenças de comportamentos por regiões. Comportamento dos consumidores na crise e sua relação com os serviços financeiros. O comportamento do “novo” cliente de crédito no Brasil.



Adilson Melhado | Presidente | INSTITUTO GEOC



Laércio de Oliveira Pinto | Presidente Unidade de Negócios Pessoa Jurídica | SERASA-EXPERIAN



Marketing de cobrança. Uma nova visão para uma performance de sucesso

Como o desenvolvimento de estratégias de comunicação em cobrança pode mudar os resultados da sua operação. O case de sucesso COVINOC Colômbia.



John Jairo Aristizabal | Presidente | COVINOC | Colômbia

Encerramento



Os Doutores da Alegria coordenam a: "Premiação e Homenagem aos Líderes 2009"

De forma bem-humorada os Doutores da Alegria contarão a filosofia do trabalho deles em hospitais, mas que pode ser aplicado a qualquer pessoa: a capacidade de transformar obstáculos em recursos, que a criança interior existente dentro de cada um pode mudar qualquer ambiente e que a alegria está em pequenos e simples detalhes. A palestra será finalizada com a premiação aos líderes 2009.



Angelo Brandini | Coordenador Cultural | DOUTORES DA ALEGRIA

Outros Debates:



Debate sobre educação financeira: o impacto futuro para o consumidor de crédito

O papel social do crédito e a responsabilidade das instituições financeiras no contexto de sustentabilidade. Educação financeira: investir nesse tema trará maior rentabilidade? Maior controle por parte do consumidor = Menor inadimplência?



Renato Meirelles | Sócio Diretor | DATA POPULAR



Jennifer McGowan | Diretora-Executiva de Relações Corporativas | VISA INC



Ricardo Terenzi Neuenschwander | Diretor de Relações Institucionais | BANCO ITAÚ



Coordena: Roseli Garcia | Superintendente de Produtos e Serviços | ACSP



Debate: inteligência diferenciada na cobrança mercantil

Quais são as chaves para determinar um fluxo de cobrança diferenciado por segmentos e setores da indústria? Modelos comportamentais. Terceirização da cobrança mercantil.



José Marcos dos Santos | Gerente de Administração e Finanças | PIRELLI



Ricardo de Alencar Nunes | Área de Cobranças Especiais | COELCE



Newton Lopes | Gerente de Crédito e Cobrança | SYNGENTA SEEDS

Fernanda Rubim Binoto | Gerente de contas a receber | CVC Viagens

Dirceu Alves Ferreira | Gerente de Crédito e Cobrança | Quattor



Coordena: Jefferson Viana | Sócio | WAY BACK



Decisões inteligentes

Saiba como maximizar seu retorno nas campanhas de marketing. Simule cenários mediante a aplicação de técnicas matemáticas de otimização. O desenho das campanhas de marketing está cada dia mais complexo, e a história nos mostra uma evolução nos usos das técnicas estatísticas para selecionar os clientes mais apropriados para uma oferta, que vai desde segmentação e modelos de propensão e risco até otimização matemática, também conhecida como 'Segment of one'. Durante a conferência, na qual apresentaremos alguns cases de empresas que hoje utilizam essa nova tecnologia, você poderá entender o uso e o planejamento da definição de um problema matemático para campanhas.



Gustavo Vercinsky | Presidente | EXPERIAN DECISION ANALYTICS
PARA AMÉRICA LATINA



Debate cobrança. Os desafios e a valorização das empresas de cobrança: Passado, presente e futuro

Quais os desafios e as perspectivas de futuro das empresas de cobrança? As empresas de cobrança estão preparadas para atender a demanda do mercado? Tecnologia: como torná-la uma aliada no seu negócio? As empresas de cobrança e os projetos sociais. Instituto GEOC: concorrentes na mesma mesa. Quais as vantagens?



Adilson Melhado | Diretor Presidente | IGEOC



Cláudio Kawasaki | Segundo Diretor Vice-Presidente | IGEOC



José Roberto Romeu Roque | Presidente | ASERC

João Leme | Primeiro Diretor Vice-Presidente | IGEOC

João Paulo de Mattos | Superintendente | IGEOC

Cícero de Toledo Piza Filho | Diretor Administrativo Financeiro | IGEOC



Coordena: **Pablo Salamone** | Presidente | CMS



Case "Cobrança na visão cliente. A experiência do Banco do Brasil"

Uma experiência do Banco do Brasil na implementação do processo de cobrança e recuperação de créditos de PF e PJ na visão cliente.

Desafios (Culturais, Infra-estrutura, Mercado e Decisão de Investimento), Oportunidades (Redução de Custos, Retenção de Clientes, Melhoria de Processos e Melhoria da Gestão), Arquitetura Tecnológica, Resultados Alcançados.



Julio Lima | Gerente de Divisão | BANCO DO BRASIL



Debate: recuperação judicial

Reestruturação de dívidas e seus desafios. A visão do devedor e do credor.



Dercio Gonçalves Fernandes | Gerência de Serviços Financeiros | GERDAU



Giuliano Colombo | Associado Sênior da Área de Recuperação de Empresas | PINHEIRO NETO ADVOGADOS



Antonio Toro | Responsável pelos Serviços de Recuperação de Empresas | PricewaterhouseCoopers



Alexandre Alves Lazzarini | Juiz | 1ª Vara de Recuperação Judicial | FÓRUM CENTRAL DA CAPITAL E FÓRUM JOÃO MENDES JR



Mediador: **Dr. Luis Cláudio Montoro Mendes** | Administrador Judicial de empresas em Recuperação Judicial - Credenciado junto às Varas de Recuperação Judicial | FÓRUM CENTRAL DA CAPITAL
Sócio | CONSULTORIA VALORMAX
Coordenador Adjunto | INSPER/IBMEC DIREITO



Debate jurídico: as ações e medidas para agilizar este processo. O papel das empresas e do poder judiciário.

Ações de cobrança na justiça e o atraso na recuperação. O crescimento das carteiras de cobrança judicial e a capacidade de absorção do Poder Judiciário Nacional. As melhores e novas práticas e posturas utilizadas no Poder Judiciário.



Ernesto Antunes Carvalho | Comissões de Direito Bancário | OAB/SP E IASP

Dr. Arnaldo Penteado Laudísio | Diretor Jurídico | SANTANDER



Coordena: **Ruy Camilo** | Sócio Efetivo do Instituto dos advogados de São Paulo e Membro Sênior da Interamerican Bar Association



Debate cadastro positivo: a experiência internacional e a aplicabilidade no Brasil

A visão internacional e o que se espera no Brasil. As expectativas do mercado sobre a regulamentação do governo para o crescimento do setor.



Felipe Brandão | Superintendente Executivo Risco de Crédito | HSBC



Coordena: **Francisco Valim** | Presidente | Serasa Experian e Experian América Latina



Iuri Cardoso Paixão | Risk MANAGEMENT Executive Director Cetelem



Joao Batista Martins | Vice-Presidente de Riscos Varejo | Santander e Aymore



Debate: risco e cobrança na micro e pequena empresa

A chave da origem, negociação e cobrança das micro e pequenas empresas.



Geraldo Castilho | Gerente Executivo da Dirao | BANCO DO BRASIL



Marco Emanuelli | Billing, Credit Risk & Collection Brazil | DHL



Ricardo Costa | Legal & International Affairs | WAY BACK



Marcos Castañón Tibiriçá | Gerente de Produtos da Pessoa Jurídica | ACSP

Mediador: **Tales Sian Lopes** | Diretor da Prática de Finance & Performance Management | ACCENTURE



Debate utilities: as características específicas do setor e os impactos em C&C. A visão do mercado de telefonia

Telecom a ferramenta do presente. O desafio da cobrança massificada em volumes elevados com um ticket médio baixo. Quais ferramentas e sistemas utilizar? Call Center x Agências de Cobrança. As estratégias vencedoras. O papel dos bureaux de crédito e cobrança em um mercado regulamentado.



Robson Porto | Gerente de Cobrança | TELEFONICA



Wallace Bourguignon | Diretor de Crédito | CLARO



Marcelo de Azevedo Aguiar | Diretor de Cobrança Residencial
EMBRATEL



Mediador: **Claudio Domingues Gameiro** | Diretor de Cobrança
CLARO

FÓRUM DE SOLUÇÕES DA INDÚSTRIA DE CEC

27 de outubro



Palestra FICO - "Fronteiras na gestão de decisão: o futuro não será como o passado"

Tomar boas decisões é difícil a maior parte do tempo. Hoje está mais visível o alto grau de incertezas sobre os indicadores econômicos e sua influência no futuro da performance do crédito. Experiências sugerem que *scores* mantenham forte capacidade de ranking, mas de forma geral o nível do risco claramente é influenciado pelas condições macro-econômicas. Financeiras necessitam de caminhos para proteger seus *forecasts* dos futuros eventos econômicos para um melhor entendimento do *performance scores*. Como estamos saindo da recessão, serão aquelas financeiras que terão melhor entendimento das variáveis do impacto econômico do risco que vão emergir os vencedores porque eles vão reagir rapidamente. Esta apresentação vai rever a análise sistemática deste problema e apresentar resultados de estudos de caso.



Andy Jennings | Chief Research Officer – Vice-Presidente Senior |
FICO | USA



Palestra ACSP – “ Soluções para cobrança - estudo de caso”.

Estudo de caso da utilização de soluções variadas e seu impacto na recuperação de crédito.



Paulo Capoletti | Gerente Geral da Unidade de Negócios Pessoa Física ACSP



Palestra ATENTO - O Sucesso do Processo de Terceirização de cobrança do BMG.



Eduardo Dominicale | Diretor Executivo de Cobrança e Ouvidoria do BMG



Serasa Experian - Estratégias diferenciadas para carteiras de cobrança

Como diferenciar réguas de cobrança de acordo com o risco e segmentação do cliente. Otimização da estrutura de custos e recuperação em cobrança. Principais dados e conceitos trabalhados na definição de estratégia. Utilização de métrica Champion X Challenge



Steve Hemedinger | Consultor | Experian USA



WITRISK : A importância da modelagem na cobrança

O que são os modelos para recuperação? Qual sua importância para o aumento do retorno? Como o cadastro positivo poderá contribuir ainda mais?



Fernando Manfio | Sócio-proprietário



TIVIT: Oportunidade de ganho de produtividade em operações de cobrança



Marco Theodoro | Diretor de Novos Negócios BPO | TIVIT



Lourdes Quintana | Diretora de Operações de Cobrança | TIVIT



Inffinix - Melhores Práticas de Cobrança: Lições aprendidas em 15 em 15 países e 50 instituições

A palestra fala sobre as lições aprendidas, melhores práticas de Cobrança, através da experiência adquirida em trabalhos realizados para mais de 50 instituições distribuídas em 15 países.



Carlos Rodriguez | Inffinix Software México.