



21 E 22 DE NOVEMBRO
Expo Center Norte | São Paulo

AGENDA

MANHÃ – 9h às 12h - WORKSHOPS

7h30 • 9h



Credenciamento workshops



SALA CANTAREIRA 1

WORK 1
LÍDERES DO AMANHÃ:
PREPARANDO AS
FUTURAS LIDERANÇAS
SUPERANDO OS
DESAFIOS DE HOJE

BLOCO 1
- Desenvolvendo a
consciência de si como
alavanca da liderança
- Construção de relações
significativas em toda a
cadeia de valor
- Protagonismo na gestão
da própria carreira.

9h • 10h15

SALA CANTAREIRA 2

WORK 2
INOVAÇÃO EM DADOS
INTELIGENTES:
IMPACTE O SEU
NEGÓCIO COM O BIG
DATA E A
COMPUTAÇÃO
COGNITIVA

BLOCO 1
Será mostrado o poder da
revolução digital e os
pilares para os futuros
baseados na computação
cognitiva, computação
quântica e blockchain,
demonstrando como
cases como o Watson
têm revolucionado o
mercado e ampliado as
fronteiras em vários
segmentos.

SALA CANTAREIRA 3 Palco Principal

Sem conteúdo

SALA CANTAREIRA 4

WORK 3
O CLIENTE DIGITAL:
DESAFIOS E
OPORTUNIDADES
PARA O MERCADO DE
COBRANÇA E CONTACT
CENTERS

BLOCO 1
- As implicações legais
que impactam
diretamente no negócio
- Ambiente digital e
privacidade: o que se
pode ou não fazer pela lei

SALA HORTO

Sem conteúdo

10h15 • 10h45



Coffee break

10h45 • 12h

BLOCO 2
- Trabalhos em grupos
para autodiagnóstico de
perfis de liderança
- Exercícios de reflexão
Roda da Vida e Ancoras
de Carreira.

BLOCO 2
A Serasa Experian vai
explorar sua experiência
na pesquisa,
desenvolvimento e
análise de dados não
estruturados em seu
laboratório de inovação,
DataLab, que vem
ajudando clientes e
parceiros na tomada de
decisões em diversos
ramos e que impactam
diretamente seus
negócios.

Sem conteúdo

BLOCO 2
- O cliente 3.0: quem são
e quais são suas
preferências
- A gestão estratégica do
relacionamento com
clientes.
- Cases de sucesso no
mercado financeiro /
serviços

Sem conteúdo

Inscreva-se hoje!

PARCEIROS
LOCAIS

INSTITUTO
gEoc
GESTÃO DE EXCELÊNCIA
OPERACIONAL EM COBRANÇA

 **Serasa
Experian**

CMSpeople.com

Finnova
Fórum de Tecnologia e Inovação Financeira

12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS

CR TRENDS
Fórum de Marketing de Consumo e Customer Relationship

3 EVENTOS EM 1

AGENDA

TARDE - 13h às 19h30

13h - 14h Credenciamento CMS Business Revolution **21 NOV**

14h - 14h30 SALAS CANTAREIRA 1+ 2 + 3 +4 - ABERTURA
Palavras de Boas-Vindas
Pablo Salamone - Presidente, CMS

14h30 - 15h30 SALAS CANTAREIRA 1+ 2 + 3 + 4 - PALESTRA DE ABERTURA
2017: O ANO DO RECOMEÇO? CONJUNTURA POLÍTICO-ECONÔMICA DO BRASIL E PERSPECTIVAS
Com um ano tomado por escândalos políticos, prisões de poderosos, troca de presidente e uma crise econômica crescente as expectativas para o que nos espera em 2017 é muito maior. Será que o cenário aponta para uma melhora mínima ou será mais um ano de dificuldades? Como o mercado pode alavancar essa recuperação?
Palestrante: Miriam Leitão, Jornalista

15h30 - 16h30 DEBATE ABERTURA - BUSINESS REVOLUTION
DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA ERA DA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
Para o segmento financeiro e especialmente de crédito, 2016 não foi um ano para ser lembrado com saudade. Bancos, varejos, montadoras, seguradoras e Contact centers foram afetados de maneira distinta, mas procuraram adotar estratégias de mitigação dos reflexos da crise e da recessão econômica. Agora, com a virada do ano, como cada setor pretende arregañar as mangas para ajudar na recuperação de seus setores.

16h30 - 17h30 Coffee Break e Networking

17h30 - 18h45 SALAS CANTAREIRA 1+ 2 + 3 +4 - DEBATE MÁSTER
FAÇA A DISRUPÇÃO DO SEU MODELO DE NEGÓCIO ANTES QUE OUTROS FAÇAM
As previsões são fatalistas: a disrupção digital vai matar nada menos que 40% das empresas tradicionais em cerca uma década. As organizações serão vítimas de seus próprios modelos, que impedem transformações rápidas para acompanhar o mercado. Na nova revolução digital, a fórmula da disrupção é simples, mas devastadora: pessoas com ideias inovadoras + infraestrutura tecnológica barata. E como a ruptura digital não afeta apenas mercados tipicamente digitais, mas toda e qualquer indústria, é hora de os líderes se perguntarem se o seu atual modelo de negócios resistirá a tentativas de ruptura e o que é preciso fazer para transformar o modelo de negócios atual e a cultura da empresa para se reposicionar.

18h45 - 19h45 Coquetel Igeoc



8h - 9h Credenciamento **22 NOV**

CR TRENDS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	Finnova	ESPAÇO INnovar
SALA CANTAREIRA 1	SALA CANTAREIRA 2	SALA CANTAREIRA 3	SALA CANTAREIRA 4	SALA HORTO
<p>Debate MILLENNIALS A GERAÇÃO DE QUE JÁ ESTÁ MUDANDO O MUNDO E O SEU NEGÓCIO</p> <p>Eles não são somente seus clientes mais exigentes, mas também podem ser os mais leais como os menos fidedignos. Do mesmo modo, pelo potencial empreendedor, podem se tornar seus possíveis concorrentes. Eles nasceram em meio a um mundo digital e pensam completamente diferente. A questão é que se você não entende essa "moçada" - pessoas entre 18 e 34 anos - pode estar fadado ao fracasso em suas estratégias de relacionamento. Entenda então por meio dos especialistas como diferenciá-los e ter resultados potenciais.</p>	<p>Debate CRÉDITO O DESAFIO DA CONCESSÃO EM ÉPOCA DE RESTRIÇÃO, BAIXO CONSUMO E LIMITAÇÕES REGULAMENTÁRIAS</p> <p>Com a queda consecutiva do PIB e do consumo das famílias brasileiras - com o aumento do endividamento da população - a economia não teve como fugir do enquadramento de "recessão técnica" em 2016. O crédito - antes o motor que impulsionou o consumo e crescimento na época das "vacas gordas" - encolheu e se tornou mais restrito. Além disso, a cadeia do negócio e os clientes vêm sofrendo grandes impactos pelas novas regras de negatização, oferecendo um desafio para a indústria.</p>	<p>Debate EFICIÊNCIA CUSTOS X RESULTADOS: ATÉ ONDE VALE A PENA COBRAR?</p> <p>Realizar a cobrança, ainda mais mediante a uma crise, é um processo cada vez mais caro para originantes e empresas contratadas. Com esse agravante, volta à tona um problema importante dos gestores de cobrança: como montar as estratégias de recuperação de carteiras antigas levando em conta o índice de contencioso, o custo e o retorno dessa carteira? Até onde vale a pena investir na cobrança e até onde é melhor esperar o retorno voluntário?</p>	<p>Debate FINTECHS E BANCOS A DISRUPÇÃO DO MERCADO FINANCEIRO</p> <p>Inovação e disrupção são as palavras de ordem nos serviços financeiros de hoje e estão atreladas tanto ao surgimento de novos atores no cenário econômico e corporativo, como as fintechs e startups, como pela mudança de perfil das próprias instituições tradicionais que agora correm para superar as barreiras regulatórias, de risco e processos para também apresentar serviços que satisfaçam o novo estilo de consumidor.</p>	<p>ESPAÇO INNOVAR 9h - 9h40</p> <p>-----</p> <p>ESPAÇO INNOVAR 9h40 - 10h20</p>

10h15 - 11h15 Coffee Break e Networking

CR TRENDS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	Finnova	ESPAÇO INnovar
SALA CANTAREIRA 1	SALA CANTAREIRA 2	SALA CANTAREIRA 3	SALA CANTAREIRA 4	SALA HORTO
<p>Debate CONSUMIDORCENT RISMO CUSTOMER EXPERIENCE: ÚLTIMAS TENDÊNCIAS DE RELACIONAMENTO COM CONSUMIDOR</p> <p>Na "Era do Cliente", o consumidor moderno cada vez menos procura bens, produtos ou serviços. Procura experiências. E está disposto a trocar um ou outro inconveniente, por uma experiência que lhe fique gravada na memória. A experiência do cliente, reforçada pela era digital, é o grande desafio e pedra no sapato das organizações e deve impulsionar novas estratégias. A sua empresa está preparada para transformar a experiência em um grande diferencial competitivo de mercado?</p>	<p>Debate COBRANÇA INADIMPLÊNCIA RECORDE: PARA ONDE ELA VAI E OS IMPACTOS NO MERCADO DE COBRANÇA. PESQUISA IGEOC</p> <p>Nunca as famílias brasileiras estiveram tão endividadadas. O boom do crédito como propulsor do consumo aditivado por uma crise econômica e alta do desemprego geraram índices de inadimplência crescentes em 2016. A partir da divulgação dos dados da pesquisa anual do Instituto Geoc, grandes nomes da cobrança discutem como essas taxas vem impactando o mercado e quais são as expectativas do mercado de recuperação para 2017</p>	<p>CMS Fintech Innovation Award - Latin America POWER PITCH</p> <p>10 Fintechs com em estágio de desenvolvimento e com potencial para mudar o mercado selecionadas por grandes aceleradoras e consultorias apresentam em pitches de 5 minutos seus modelos de negócio para que o público assistente e um corpo de voto de jurados possam votar. A Fintech ganhadora irá receber o treinamento de 2 semanas na sede da Plug and Play no Silicon Valley, EUA.</p>	<p>Debate FUTURO A PRÓXIMA ONDA DE INOVAÇÃO: BLOCKCHAIN, COMPUTAÇÃO QUÂNTICA E COMPUTAÇÃO COGNITIVA</p> <p>O futuro chegou e avança numa velocidade impressionante. É um tsunami de novas tecnologias, empresas e estratégias de negócio que invade o mercado e é capaz de arrastar com ele aqueles que não estão preparados para agir hoje e pensar adiante. Veja com os grandes players o que inovações como a computação quântica, inteligência cognitiva, blockchain, big data, e outras podem fazer pelo seu negócio.</p>	<p>ESPAÇO INNOVAR 11h - 11h55</p> <p>-----</p> <p>ESPAÇO INNOVAR 11h55 - 12h35</p>

12h30 - 14h Almoço e Networking

CR TRENDS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	Finnova	ESPAÇO INnovar
SALA CANTAREIRA 1	SALA CANTAREIRA 2	SALA CANTAREIRA 3	SALA CANTAREIRA 4	SALA HORTO
<p>Debate OMNICHANNEL: O MODELO DE RELACIONAMENTO QUE APROXIMA VOCÊ DO SEU CLIENTE E DO RESULTADO</p> <p>O novo consumidor quer usar todos os canais disponíveis (smartphones, tablets, redes sociais, ponto de venda, televisão, rádio, televidas e website tradicional) para apoiar sua decisão de compra. Uma abordagem "omnichannel marketing" coloca o consumidor no centro de sua estratégia, reconhecendo que o universo mobile e as mídias sociais habilitaram o cliente não somente para mudar de canal com rapidez, mas efetivamente usá-los simultaneamente, o que exige das empresas uma homogeneização dos canais de comunicação, bem como uma sincronia que torne todas as vias complementares de uma mesma linguagem. É a ideia de formar um verdadeiro ecossistema corporativo que traga a lógica da empresa em todos os vieses. A sua empresa está preparada para isso?</p>	<p>Debate TENDÊNCIA O FUTURO DO MERCADO DE COBRANÇA E CONTACT CENTER COM A TERCEIRIZAÇÃO, FUSÕES E OUTROS IMPACTOS</p> <p>As empresas de cobrança e contact center vêm absorvendo mudanças muito rápidas que influenciam diretamente as estratégias futuras de permanecer no mercado. Seja por mudanças na linha de produtos que vem unindo por fusões e aquisições as empresas dos dois segmentos, quanto temas mais emergentes como o projeto de lei que regulamenta a terceirização, é necessário estar atento ao que pode vir por aí. Os especialistas vão ajudar a entender e</p>	<p>CMS Fintech Innovation Award - Latin America POWER PITCH</p> <p>10 Fintechs com em estágio de desenvolvimento e com potencial para mudar o mercado selecionadas por grandes aceleradoras e consultorias apresentam em pitches de 5 minutos seus modelos de negócio para que o público assistente e um corpo de peso de jurados possam votar. A Fintech ganhadora irá receber o treinamento de 2 semanas na sede da Plug and Play no Silicon Valley, EUA.</p>	<p>Debate MEIOS DE PAGAMENTO INTELIGENTES A INTERNET DO DINHEIRO E AS TENDÊNCIAS DOS MODELOS DE PAGAMENTO</p> <p>As carteiras estão cada vez mais vazias e não é só pela diminuição do poder de compra da população mas também pela virtualização cada vez maior dos meios de pagamento. A verdade é que papel moeda, cheques e cartões estão se tornando obsoletos em uma velocidade incrível. Hoje, os grandes players já estão de olho em carteiras digitais, sistemas de pagamentos móveis, modalidades de pagamento expresso, moedas digitais, formatos de débito que dispensam a mediação de bancos, etc. Conheça como a internet está mudando o conceito de pagar pelas coisas.</p>	<p>ESPAÇO INNOVAR 14h - 14h40</p> <p>-----</p> <p>ESPAÇO INNOVAR 14h40 - 15h20</p>

15h15 - 16h Coffee Break e Networking

CR TRENDS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	12º CONGRESSO NACIONAL DE CRÉDITO, COBRANÇA E CONTACT CENTERS	Finnova	ESPAÇO INnovar
SALA CANTAREIRA 1	SALA CANTAREIRA 2	SALA CANTAREIRA 3	SALA CANTAREIRA 4	SALA HORTO
<p>Debate BPO A CABECA E A SUA LINHA DE PRODUTOS PARA GERAR UMA NOVA ERA DE NEGÓCIOS</p> <p>O Business Process Outsourcing vem ganhando força no mercado de cobrança e contact center como forma de empresas contratantes manterem foco sobre seus principais negócios e de contratados abrirem novas frentes de negócios. Veja casos de sucesso de como transformar modelos e competências existentes em grandes oportunidades.</p>	<p>Debate RISCO & FRAUDE O FIM DO BOLETO SEM REGISTRO: SUA EMPRESA ESTÁ PREPARADA PARA ESSE CUSTO E IMPACTO NO NEGÓCIO?</p> <p>A emissão de boletos como a conhecemos vai deixar de existir no final de 2016. O Projeto Nova Plataforma de Cobrança, da Febraban, vem realizando mudanças importantes nas modalidades de boleto bancário. A proposta é trazer mais segurança e reduzir os prejuízos gerados pelas fraudes de boleto; custos e estratégias devem ser revistos. Se sua empresa trabalha com esta modalidade, é bom estar a par do que está acontecendo e se preparar para a mudança, prever as tendências.</p>	<p>Debate COOPERATIVAS O 6º MAIOR BANCO DO BRASIL QUER CRESCER EM MEIO À CRISE</p> <p>No Brasil, 7,8 milhões de pessoas e empresas já são associadas a cooperativas de crédito, um número que aumenta a cada dia. Enquanto os grandes bancos têm registrado crescimento de 16% ao ano, as cooperativas de crédito têm média de crescimento anual de 20%. Juntas, as quatro maiores cooperativas financeiras do país já seriam, hoje, o sexto maior banco de varejo brasileiro. E elas querem mais: vêm para romper o paradigma de um clube fechado e partir para a conquista de clientes em larga escala.</p>	<p>Debate FINTECH O QUE UMA STARTUP PRECISA TER PARA ALCANÇAR O SUCESSO</p> <p>Grandes aceleradoras, consultoras, bancos e fintechs de sucesso se unem para discutir os avanços das startups no mercado e analisar características fundamentais para que uma empresa desse nicho possa não só se destacar, mas sobreviver no mercado.</p>	<p>ESPAÇO INNOVAR 16h - 16h40</p> <p>-----</p> <p>ESPAÇO INNOVAR 16h40 - 17h20</p>

17h15 - 17h30 Coffee Break e Networking

17h30 - 19h30 SALAS CANTAREIRA 2 + 3 + 4 - CERIMONIA DE ENCERRAMENTO
ENTREGA SELO DE INOVAÇÃO INSTITUTO GEOC
ENTREGA DO PRÊMIO BEST PERFORMANCE

PALESTRA DE ENCERRAMENTO
O Brasil que queremos
Professor Marco Antonio Villa