

Curso a Distancia

COBRANZA AVANZADA Y RECUPERACIONES

en Bancos e Instituciones Financieras

11 de noviembre al 22 de diciembre de 2019

INFORMACIÓN GENERAL

PRESENTACIÓN

El riesgo crediticio en las instituciones financieras (IF's) en América Latina ha estado aumentando en los últimos años y un tema relevante es el referido a la gestión de cobranza, recuperación y normalización de créditos.

El enfoque tradicional de la función de cobranza está dirigido a la propia acción de ejercer presión para lograr la recuperación del saldo adeudado. Sin embargo, con esta práctica sólo se está atacando el síntoma que se presenta como morosidad. En el extremo de la situación, lo máximo que se logrará será tener un gran ejército de cobradores que bajen temporalmente la mora pero que pasado un tiempo, volverá a subir.

Nuevas y renovadas visiones concentran el foco del trabajo en generar una cultura de cobranza preventiva y de buscar las verdaderas causas que producen elevados índices de riesgo. El modelo que sustenta este direccionamiento está basado en buscar las causas que provocan el riesgo, y atacarlas en forma efectiva. Con este trabajo se podrá asegurar una buena calidad de admisión de las operaciones, y en el largo plazo no se volverán a repetir los errores que originaron el riesgo crediticio.

El riesgo medido en cualquiera de sus múltiples indicadores representa un síntoma y no la causa del problema, y por tanto la gran tarea es encontrar las causas y aplicar las soluciones.

Las mejores prácticas en la región, y que han alcanzado el liderazgo en la recuperación de créditos, coinciden en señalar que es necesario trabajar un *plan integral de cobranza*, que asuma causas y se aplique a todo el personal y todas las áreas de la institución. Es clave entonces contar con métodos, procesos y recursos humanos especializados para implementar una cobranza de alto impacto en la recuperación de créditos.

De la misma forma, las mejores prácticas coinciden en señalar que para las sucursales, agencias o asesores que presenten alto riesgo, se debe trabajar un plan especializado con metas y acciones de corto plazo, que deben ser auditadas y controladas.

En ese sentido, ALIDE en colaboración con INDE Consulting de Chile, organiza bajo la modalidad a distancia (*E-Learning ALIDE*) el Curso sobre **Cobranza Avanzada y Recuperaciones en Bancos e Instituciones Financieras**, dirigido al personal de las áreas de riesgo y comercial, con énfasis en gestionar o implementar planes de cobranza al interior de la institución, el mismo que se desarrollará en nuestra plataforma educativa a distancia *E-Learning ALIDE*, y que estará enfocado a implementar un modelo de cobranza con foco en mejorar las causas, bajar el riesgo y mejorar la rentabilidad.

DURACIÓN DEL CURSO

El curso tiene una duración de seis (6) semanas consecutivas, con la atención personalizada del tutor y el acceso al nuevo Campus Virtual de ALIDE, www.alidevirtual.org. Se recomienda como mínimo una dedicación de 8 horas semanales estableciendo su propio ritmo y horario de aprendizaje.

FECHAS

El curso se inicia el **lunes 11 de noviembre** y culmina **domingo 22 de diciembre de 2019**. El cierre de inscripción y matrícula del curso vence el miércoles 6 de noviembre de 2019.

OBJETIVOS

El curso tiene como principal objetivo impartir conocimientos y transmitir mejores prácticas a los ejecutivos y funcionarios de las instituciones financieras latinoamericanas sobre la gestión de cobranza de alto impacto en la recuperación eficaz de la cartera de créditos.

Al final del curso los participantes estarán en condiciones de:

- Aplicar un panel de indicadores de gestión que permita relevar los problemas que están impactando en el riesgo de la institución.
- Detectar causas que impactan en el riesgo crediticio de la institución y definir soluciones y planes de cambio.
- Desarrollar un programa de cobranza preventiva a nivel integral de la institución que permita bajar los niveles de riesgo crediticio.
- Desarrollar un programa integral de cobranza de recupero, de alto impacto en los indicadores de riesgo, y que permita el adecuado seguimiento y control por medio de indicadores de gestión.
- Implementar planes de auditoría a nivel general de la institución para controlar potenciales focos de riesgo y definir planes de cobranza.
- Implementar planes de cobranza especializada en agencias y asesores que presenten altos niveles de riesgo.

TEMARIO Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

La primera parte estará destinada a la inducción de los conocimientos y métodos sobre la gestión integral de cobranza de alto impacto (preventiva y de recupero). La segunda parte estará dedicada a la intervención en un foro de discusión para el intercambio de experiencias entre los participantes, y la tercera parte al desarrollo de un ejercicio práctico.

PRIMERA PARTE: GESTIÓN DE COBRANZA DE ALTO IMPACTO

Temas	Duración	Fechas
Módulo I: Gestión de Riesgo ➤ Empresas de menor tamaño ➤ Evaluación de riesgo ➤ Focos de desarrollo Módulo II: Gestión Moderna de Cobranza ➤ Introducción a la cobranza ➤ Cultura de cobranza ➤ Cobranza segmentada	1 semana	11 - 17 de noviembre
Módulo III: Indicadores de Gestión y Causas ➤ Indicadores de gestión ➤ Causas y síntomas ➤ Causas y soluciones ➤ Aplicaciones	1 semana	18 - 24 de noviembre
Módulo IV: Cobranza Preventiva ➤ Marco de acción ➤ Ciclo de cobranza ➤ Indicadores de gestión ➤ Mejores prácticas	1 semana	25 de noviembre - 1 de diciembre
Módulo V: Cobranza de Recupero ➤ Marco de acción ➤ Ciclo de cobranza ➤ Indicadores de gestión ➤ Negociación y resultados	1 semana	2 - 8 de diciembre
Módulo VI: Plan integral de Cobranza ➤ Detección de problemas ➤ Diagnóstico y causas ➤ Plan de cambio y resultados	1 semana	9 - 15 de diciembre
Módulo VII: Auditorías de Control y Aprendizaje ➤ Mejoramiento continuo ➤ Auditorías de control ➤ Implementación y aprendizajes	1 semana	16 - 22 de diciembre

SEGUNDA PARTE: FORO DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS SOBRE GESTIÓN DE COBRANZA

En esta parte del curso, los participantes tendrán la oportunidad de presentar sus experiencias sobre los temas abordados en el curso. La metodología de trabajo comprende una agenda de tópicos de discusión, con la cual el participante presenta sus puntos de vista, observaciones, cuestionamientos y virtudes.

TERCERA PARTE: TRABAJOS PRÁCTICOS

El trabajo práctico se realiza con cada uno de los participantes, mediante un conjunto de ejercicios, a la par que se avanza en el trabajo lectivo. Los ejercicios son supervisados por el instructor - tutor, a fin de conseguir la mejor aplicación de los conocimientos que se irán ganando en el desarrollo del curso. Para finalizar el curso, se trabaja con los participantes la aplicación de conocimientos en un trabajo práctico final que integra lo aprendido en los diferentes módulos. La supervisión del trabajo práctico implica la acción interactiva participante - tutor.

ENFOQUE METODOLÓGICO

El curso tiene como objetivo principal el estudio y comprensión de la gestión de cobranza de alto impacto, desde una perspectiva integral del trabajo, con foco en las causas que producen el riesgo y obligan el crecimiento de la cobranza. El programa comprende una visión teórica y práctica, basados principalmente en la experiencia del profesor que a lo largo de su trayectoria ha implementado diferentes modelos de cobranza en instituciones de diferentes países y tipos.

En todos los módulos se pondrá a disposición de los participantes diferentes experiencias que han sido probadas con buenos resultados en la gestión de cobranza. Complementariamente se irán mostrando los principales fundamentos que sostienen la gestión moderna de cobranza, tanto en la parte preventiva como en la parte de recupero.

Mediante el intercambio de conocimientos y experiencias, los participantes podrán ir construyendo su propio modelo de trabajo, de tal forma que se adecúe totalmente a la realidad de cada institución. Asimismo. Los participantes podrán aplicar los conocimientos y prácticas adquiridas en forma inmediata al caso de la institución respectiva, para definir causas que están aumentando el riesgo y las potenciales soluciones referidas a cada factor que impacta en la mala calidad de la cartera

Nuestro modelo de formación a distancia se basa en una acción tutorial constante, en donde el participante estudiará de acuerdo a un plan de trabajo donde se definirán tareas semanales. El éxito del curso a distancia se sustenta en la actuación conjunta del instructor – tutor y de los participantes, a quienes se les requiere el compromiso de estudios de un tiempo mínimo de ocho (8) horas semanales. Esta dotación de tiempo se aprovechará al máximo, si se sigue de manera cuidadosa la distribución del tiempo y las tareas asignadas.

Las tareas programadas son de tres tipos: tareas individuales, tareas supervisadas y auto-evaluaciones:

- Las **tareas individuales** incluyen, en primer lugar, la lectura y reflexión de la lección (presentaciones PowerPoint) y las lecturas obligatorias con el propósito es captar la idea global relacionada a cada módulo.

- Las **tareas supervisadas**, son trabajos asignados por el instructor – tutor que deben ser desarrollados por los participantes, para ser revisados y calificados por el instructor – tutor.
- La **auto evaluación** comprende un cuestionario con preguntas relacionadas con el módulo que fortalecerán los conocimientos del participante y constituirán una medida de cómo va progresando el participante en el curso.
- El **trabajo final**, que será encomendado por el tutor con el fin que se apliquen todos los conocimientos, experiencias y aspectos prácticos revisados durante el curso, para que los participantes muestren su suficiencia a la culminación del mismo.

Cabe resaltar que el Campus Virtual de ALIDE contará con **foros de debate** que serán convocados por el instructor – tutor con los temas específicos de análisis, fechas y duración, los cuáles permitirán el fructífero intercambio de experiencias entre participantes de diferentes instituciones y países.

Los participantes contarán con el acompañamiento permanente del instructor - tutor, a quien se le puede formular las preguntas y dudas que se tenga, para recibir las orientaciones y respuestas a las consultas individualmente o grupalmente. Asimismo, se podrán compartir documentos, trabajos destacados, enlaces Web de interés y glosario de términos, promoviendo de este modo el intercambio de experiencias entre el tutor y los participantes. Los participantes de los cursos a distancia de ALIDE, pueden acceder libremente a la biblioteca virtual www.alidebibliotecavirtual.org.

Para un buen aprovechamiento del curso, aconsejamos conectarse a diario o días alternos. No obstante, en el Campus Virtual se colocarán avisos y anuncios sobre las actividades a realizar, que serán informados a los participantes mediante mensajes de alerta a sus respectivos correos electrónicos.

PARTICIPANTES

- Directores, subdirectores, gerentes y jefes de áreas y departamento relacionados a la gestión del riesgo y la cobranza.
- Jefes y responsables de sucursales o agencias.
- Ejecutivos o asesores que mantengan carteras de clientes de los segmentos micro, pequeña y medianas empresas o de consumo.
- Personas que provengan de instituciones financieras, del sector productivo y de servicios, tanto del sector privado como estatal.

INSTRUCTOR – TUTOR

Ing. JAIME PIZARRO TAPIA – Director Tutor

De nacionalidad chilena, es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile. Ha sido profesor de la Universidad de Chile y de la Universidad Alberto Hurtado en Chile.

Fue el creador y CEO por más de 12 años de BancoEstado Microempresas en Chile, institución que bajo su gestión traspasó los 320,000 clientes, con más de US\$800 millones en colocaciones vigentes, y con un riesgo menor a 2%. En el ámbito de la Excelencia, la institución recibió las certificaciones de Premio Nacional a la Calidad, Premio Iberoamericano a la Calidad, y Premio Asia Pacífico a la Calidad. En el ámbito de la gestión de recursos

Humanos, la institución fue certificada como número 1 en el ranking del *Great Place to Work* y número 1 en el ranking de empresas que apoyan la vida familiar de sus colaboradores.

Fue Gerente de la Banca de Pequeñas Empresas de Banco del Estado Chile y administrador del Fondo de Garantía para la Pequeña Empresa a nivel nacional (FOGAPE). Es Consultor para entidades financieras en Argentina, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay, en los ámbitos de microfinanzas y pequeñas empresas. Fue creador y principal asesor de la empresa especializada en Microfinanzas, Provincia Microempresas, subsidiaria del Banco Provincia de Buenos Aires, la única experiencia en Argentina que ha sobrepasado los 100,000 clientes con un riesgo menor al 3%. Asimismo fue el asesor en el diseño e implementación del Sistema Nacional de Garantías de Uruguay. Ha sido expositor de múltiples seminarios nacionales e internacionales.

Actualmente es Jurado del Premio Nacional a la Calidad en Chile, Gerente General de Innovación y Desarrollo (INDE Chile) y Gerente General de Innovación (INNOVA) Argentina.

INVERSIÓN Y FORMA DE PAGO

- **US\$400 por participante (Institución miembro de ALIDE)**
- **US\$550 por participante (Institución no miembro de ALIDE)**

El importe de las inscripciones es neto sin afectar deducciones o impuestos. Por lo tanto, si se va a aplicar deducciones o impuestos al importe neto de la inscripción, debe comunicarse el porcentaje a aplicar, con el fin de emitir la factura por un monto tal que permita cobrar la cuota de inscripción estipulada.

Para efectuar el pago, se debe realizar una transferencia o depósito bancario a:

- **Para instituciones en el Perú:** Cta. Cte. N° 193-1132251188 del Banco de Crédito del Perú
- **Para instituciones de otros países:** Transferencia bancaria a la cuenta corriente de ALIDE N° 75022011-3 del Banco do Brasil S.A. (New York). Dirección: 535 Madison Avenue – 34th floor, New York NY 10022, U.S.A., Teléfono: +1-646 845-3700 / 845-3752. ABA: 026003557. SWIFT: BRASUS33

Una vez realizado el pago, las instituciones deberán enviar copia del documento de depósito al Programa de Capacitación y Cooperación de ALIDE, E-mail: ssuito@alide.org.

CERTIFICACIÓN

Se otorgará certificación Internacional a las personas que completen satisfactoriamente el curso, es decir, que cumplan con las tareas y trabajos encomendados por el tutor y obtengan un puntaje superior a 7.4 sobre 10 puntos. Cabe indicar que la participación en el curso es calificada, por lo que en el certificado se indicará el desempeño obtenido por el participante. El certificado será enviado por correo electrónico.

INSCRIPCIONES

El proceso de inscripción se realiza a través del Campus Virtual de ALIDE, www.alidevirtual.org, en el cual existe la opción correspondiente de REGISTRARSE, donde completará un formulario en línea, luego de lo cual se le facilita la confirmación y los pasos para el ingreso al Campus Virtual de ALIDE. **Cierre de inscripciones: miércoles 6 de noviembre de 2019**, informes y consultas dirigirse a:

Sandro Suito Larrea

Responsable del E-Learning ALIDE

Programa de Capacitación y Cooperación

Teléfono: +511 203-5520 Ext. 223

Correo: ssuito@alide.org

ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA EL DESARROLLO (ALIDE)

Paseo de la República 3211. San Isidro. Lima 27

Apartado postal 3988, Lima 100 – Perú

Web: www.alide.org