



CURSO A DISTANCIA

Cobranza Avanzada y Recuperaciones

en Bancos e Instituciones Financieras



19 de marzo - 29 de abril de 2018



www.alidevirtual.org





PRESENTACIÓN

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.

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.

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.



ENFOQUE METODOLÓGICO

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. Nuestro modelo de acompañamiento permanente del instructor - tutor y de personal de apoyo administrativo para su desenvolvimiento en nuestro campus virtual.

El nuevo Campus Virtual de ALIDE ofrece el asesoramiento del tutor, quien dará orientaciones y absolverá las consultas.

Se podrán compartir archivos de interés y glosario de términos, promoviendo de este modo el intercambio de experiencias entre el tutor y los participantes. Los participantes podrán acceder libremente a la biblioteca virtual:

www.alidebibliotecavirtual.org.

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.

DURACIÓN

El curso tiene una duración de seis (6) semanas consecutivas, con atención personalizada del tutor y el acceso al nuevo Campus Virtual de ALIDE, www.alidevirtual.org. Se recomienda una dedicación mínima de 8 hrs. semanales estableciendo su propio ritmo y horario de aprendizaje. Hemos inaugurado en el 2018 una nueva plataforma educativa que brinda todas las facilidades de comunicación e interacción entre los participantes y el tutor, a través de dispositivos móviles y por medio de computadoras de escritorio.



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.

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.

Cabe indicar que la participación es evaluada constantemente por el tutor y al finalizar los participantes que hayan aprobado, recibirán sus respectivos certificados.



PROGRAMA TEMÁTICO

19 - 25 de marzo

MÓDULO 1

GESTIÓN DE RIESGO

- ▶ Empresas de menor tamaño Importancia
- ▶ Evaluación de riesgo
- ▶ Focos de desarrollo

MÓDULO 2

GESTIÓN MODERNA DE COBRANZA

- ▶ Introducción a la cobranza
- ▶ Cultura de cobranza
- ▶ Cobranza segmentada

26 de marzo - 1 de abril

MÓDULO 3

INDICADORES DE GESTIÓN Y CAUSAS

- ▶ Indicadores de gestión
- ▶ Causas y síntomas
- ▶ Causas y soluciones
- ▶ Aplicaciones

2 - 8 de abril

MÓDULO 4

COBRANZA PREVENTIVA

- ▶ Marco de acción
- ▶ Ciclo de cobranza
- ▶ Indicadores de gestión
- ▶ Mejores prácticas

9 - 15 de abril

MÓDULO 5

COBRANZA DE RECUPERO

- ▶ Marco de acción
- ▶ Ciclo de cobranza
- ▶ Indicadores de gestión
- ▶ Negociación y resultados

16 - 22 de abril

MÓDULO 6

PLAN INTEGRAL DE COBRANZA

- ▶ Detección de problemas
- ▶ Diagnóstico y causas
- ▶ Plan de cambio y resultados

23 - 29 de abril

MÓDULO 7

AUDITORÍAS DE CONTROL Y APRENDIZAJE

- ▶ Mejoramiento continuo
- ▶ Auditorías de control
- ▶ Implementación y aprendizajes

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: TRABAJO APLICATIVO

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. Cada uno de estos ejercicios será supervisado por el instructor - tutor, a fin de conseguir su mejor realización en la aplicación de los conocimientos que se irán ganando en el desarrollo del curso. Para finalizar el curso, los ejercicios se integran en un documento final que sintetiza las tareas, los métodos y conocimientos recibidos.



PRESENTACIÓN

Ing. Jaime Pizarro Tapia

De nacionalidad chilena, es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de 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. 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.



e-learning

ALIDE

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, al e-mail: ssuito@alide.org.



e-learning
ALIDE

INFORMES E 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. El cierre de inscripciones es el día miércoles 14 de marzo de 2018.

**ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA
DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
PARA EL DESARROLLO (ALIDE)**

Programa de Capacitación y Cooperación
Paseo de la República N° 3211, San Isidro
Lima - Perú

Teléfono: (511) 203 5520, Ext. 223

Sandro Suito, Responsable de E-Learning ALIDE
ssuito@alide.org
www.alide.org