



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

PROGRAMA DE FORMACIÓN

GESTIÓN DE COBRANZAS Y NORMALIZACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Fecha: Del 8 de abril al 17 de mayo del 2024
(64 horas)

Dirigido a:

Jefes, Supervisores y Funcionarios de las
Áreas de Crédito y Cobranza de
Instituciones Financieras

INSCRÍBETE AQUÍ

www.rfd.org.ec

OBJETIVOS

- Lograr una mayor efectividad en la gestión de cobranza a través de la implementación de un modelo integral de la recuperación de la cobranza.
- Proporcionar las herramientas suficientes para planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de cobranzas del equipo para lograr una negociación certera con resultados de impacto.
- Reconocer que la recuperación de cartera es un pilar fundamental en el ciclo de crédito, por lo que se debe ejecutar estrategias y tácticas inteligentes de cobranza que permitan la adecuada y oportuna recuperación y administración del portafolio.
- Identificar la importancia de la integración de información para realizar un eficiente proceso de cobranza, levantando alarmas predictivas y promoviendo resultados de recaudación a menor esfuerzo.
- Usar la mediación virtual y presencial como mecanismo de optimización para la recuperación de cartera extrajudicial y judicial. Así como conocer el uso de la analítica de datos para la recuperación de cartera judicial de las instituciones financieras.



METODOLOGÍA

El programa se realizará de manera híbrida, es decir, habrá sesiones presenciales y también virtuales.

Las sesiones presenciales serán de 08:30 a 17:30, en las aulas de la RFD, ubicadas en Quito, en Pasaje El Jardín E10-06 y 6 de Diciembre, edificio Century Plaza 1, piso 7.

Se proporcionará un refrigerio y almuerzo a los asistentes.

Las sesiones virtuales, se realizarán por la plataforma Zoom, que permite la interacción virtual de los participantes con los expositores. Para estas sesiones es necesario que los participantes cuenten con conexión a internet, audio y micrófono.



CONTENIDO

Módulo 1: Mecanismos y estrategias de control y reducción de riesgos de la cartera de crédito

- Impacto en carteras controladas
- Cambios en hábitos y costumbres de las personas.
- Causas del deterioro de carteras
- Causas de morosidad: proceso de evaluación, proceso de recuperación, errores en la organización
- Principales riesgos en la cartera de crédito y su control en el nuevo escenario.
 - Análisis de las características y situación de las distintas carteras de crédito, según su destino y metodología
 - Riesgos de la cartera según su destino y segmento
 - Estrategias para control del riesgo de crédito en tiempos de crisis
 - Estrategias para control y reducción de Riesgo Crediticio
- Ajustes necesarios a la metodología de evaluación de crédito
 - Reevaluando Carácter y Capacidad de Pago
 - Las condiciones de Mercado y del Producto
 - Sistemas Scoring, su ajuste a la nueva realidad
 - Evaluando los ajustes necesarios al proceso actual
 - Necesidades del Mercado Objetivo
 - Determinando un Plan de Acción



CONTENIDO

Módulo 2: Cobranza 2.0

La cobranza - Mecanismos de control de la cartera de crédito

- Normativas legales y regulaciones principales
- Conceptualización y diferenciación entre recuperación y cobranzas
- Principios para la aplicación de refinanciamiento, reestructuración, novación
- Diferenciación de segmentos crediticios por cargo a provisión
- Perfil del socio-deudor (clínicas de cobranzas)
- Identificando perfiles de deudor y manejo de objeciones y excusas (clínicas de cobranzas)
- Tipos de clientes y normas de trato al cliente (clínicas de cobranzas)
- Comportamiento del deudor (clínicas de cobranzas)
- Estrategias de cobranzas (clínicas de cobranzas)
- Técnicas tradicionales (clínicas de cobranzas)
- Técnicas actuales (clínicas de cobranzas)
- Técnicas de negociación (clínicas de cobranzas)
- Mitos de cobranzas (clínicas de cobranzas)

¿Cómo pasar de gestor a asesor de cobranzas?

- Cambio de paradigmas - innovación
- Perfil del gestor de cobranzas: actitud positiva y comunicación persuasiva en la nueva realidad



CONTENIDO

Módulo 3: Analítica de Datos un factor clave en la cobranza

- Mitos y verdades de la cobranza analítica
 - La cobranza Analítica y sus bases
- Cómo gestionar la cartera desde la data propia y de mercado
 - Conozco mi base de datos, cuento con un diagnóstico apropiado, primera aproximación
 - Diagnóstica una primera aproximación
- Cómo generar una estrategia inteligente basada en datos
 - La estrategia basada en el nicho de negocio y perfil del cliente
- El seguimiento de la cartera y definición de alertas tempranas
 - Definición de herramientas de alerta temprana y canales
- Determinar indicadores de éxitos en la cobranza
 - Nivel de deterioro de clientes, cartera vencida y tasa de recuperación



CONTENIDO

Módulo 4: La Neurocobranza es una metodología para facilitar el proceso de negociación y cobro

- Aplicación de la neurociencia
- Aplicación de Programación Neurolingüística (PNL)
- La Inteligencia emocional e interpersonal
- Comunicación efectiva
- Control de la productividad
- Estrategias de negociación persuasiva y gestión del cambio en cobranzas.



CONTENIDO

Módulo 5: Mediación una alternativa para la cobranza

- Mediación virtual y deslocalizada para la optimización de recursos en la recuperación de cartera
 - Mediación como medida estratégica en la optimización de recursos en la recuperación de cartera extrajudicial y judicial
 - Alcance de la mediación y sus efectos en la ejecución de cobro de la cartera judicial
- Toma de decisiones para recuperación de cartera judicial basada en analítica de datos
 - Procesos internos y estructuración de base de datos de cartera judicial
 - Herramientas de analítica de datos y toma de decisiones.





Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

AGENDA

Módulo	Fechas	Tema	Facilitador	Horas
1	8 y 9 de abril	Mecanismos y estrategias de control y reducción de riesgos de la cartera de crédito	Luis Bonilla	16
2	18 y 19 de abril	Cobranza 2.0	Roberto Redín y Juan Pablo Arroyo	16
3	9 y 10 de mayo	Analítica de Datos un factor clave en la cobranza	David Castellanos	16
4	16 de mayo	La Neurocobranza es una metodología para facilitar el proceso de negociación y cobro	Marlon Ríos	8
5	17 de mayo	Módulo 5: Mediación una alternativa para la cobranza	Alex Canelos, Lorena Bautista y Esteban Tipán	8



FACILITADOR

LUIS BONILLA

- Master en Administración de Empresas por la Universidad Internacional del Ecuador Mención en Banca Digital, Especialización en Liderazgo, Innovación y Banca Digital (Courage Center München Business School) , Ingeniero en Ciencias Económicas y Financieras(Escuela Politécnica Nacional), Maestría en Riesgo Financiero (Escuela Politécnica Nacional), Especialización en Administración de Riesgos Financieros (Tecnológico de Monterrey), Diplomado en Desarrollo de Habilidades Gerenciales (INDEG), Participante del Annual Assesment Operational and Fraud Risk (Furth - Alemania- Grupo Procredit)
- Actualmente es Director de Riesgos Alianza del Valle
- Cuenta con más de 20 años de Experiencias en Áreas de Riesgos a nivel del sistema financiero Ecuatoriano y 8 años de experiencia como facilitador en temas de riesgos, finanza y banca del Instituto de Banca y Seguros (IBPF)



FACILITADOR

ROBERTO REDÍN

- Profesional titulado como Magíster en Planificación y Dirección estratégica e Ingeniero Comercial, especialista en administración, Gerencia y el área comercial del sistema financiero
- Cuenta con más de 24 años de experiencia en Instituciones bancarias privadas, públicas y del cooperativismo, implementado y gestionando instrumentos, planes de negocios y manuales de tecnologías crediticias y de cartera.
- Ha trabajado en ARS Internacional como Subgerente de Cobranzas; Consultor en Administrador de Cartera en varias instituciones financieras; Jefe Nacional de Cobranzas en la CPN; Director de productos financieras de Conafips; Gerente Comercial de BNF.
- Actualmente es Gerente de Negocios de BANGARA



FACILITADOR

JUAN PABLO ARROYO

- Economista de la Universidad San Francisco de Quito. Tiene un Master in Business Administración
- Cuenta con más de 7 años de experiencia laboral, con sólidos conocimientos en administración, liderazgo, gestión de producción, de portafolios vencidos, gestión de cartera, análisis de créditos.
- Actualmente trabaja en Bangara, como gerente comercial. Anterior a este cargo se desempeñó como Gerente de Producción
- Trabajó también en Price WaterhouseCoopers



FACILITADOR

DAVID CASTELLANOS

- Economista por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, máster en Dirección Financiera por la Universidad San Pablo CEU y el Instituto Europeo de Postgrado (España), con especialización en Finanzas por la misma casa universitaria; y, con una especialización en Economía Avanzada por la Universidad San Francisco de Quito.
- Es parte de la academia como docente en la Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos Financieros en la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.
- Actualmente, trabaja en Data & Analytics Manager en Equifax, lidera la creación de soluciones analíticas que apoyan, entre otras cosas, al impulso de la inclusión financiera en el país, brindando sus servicios a más de 5000 empresas públicas y privadas, bancos, cooperativas, casas comerciales, firmas de telecomunicaciones, venta directa, pequeñas y medianas empresas.



FACILITADOR MARLON RÍOS

- Posee más de 25 años de experiencia en el ámbito financiero cooperativo, desempeñándose como docente y facilitador en importantes universidades locales.
- Magíster en Finanzas y Gestión de Riesgos en la Universidad Andina Simón Bolívar.
- Es Especialista Superior en Finanzas. Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Central del Ecuador
- Cuenta con experiencia como docente en las siguientes instituciones: Universidad Alfredo Pérez Guerrero UNAP; Universidad Politécnica Nacional; Universidad Tecnológica Equinoccial
- Fue Gerente de Negocios de Fundación Alternativa. Subgerente Comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
- fue Gerente General de la Empresa de Servicios de Cobranza Externa SECOBRAEX



FACILITADORA

LORENA BAUTISTA

- Es Abogada de la Universidad San Francisco de Quito
- Abogada especialista en litigios y resolución de conflictos, mediación, arbitraje, asesoría empresarial, recuperación de cartera, derecho de familia y derecho civil.
- Cuenta con una certificación en Estudios y Capacitación Avanzada en Mediación de la Universidad de Tulane
- Es Directora Legal de la firma Sperber&Alvarez Law Firm
- Trabajó para la firma Antitrust Consultores & Abogados, en la Procuraduría General del Estado



FACILITADOR

ESTEBAN TIPÁN

- Es Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Cuanta con un Posgrado, Derecho Penal Económico y Compliance Penal.
- Es Master en Cumplimiento Normativo en materia penal, servicios de asesoramiento legal y Control Interno . Es Master en Gestión en Sistemas de Información e Inteligencia de Negocios, Administración de Empresas y Gestión de Base de Datos · (2018 - 2020)
- Es consultor de Transformación Digital y Modelos de Desarrollo Global
- Trabajo en InstaSalud como gerente de calidad y procesos. Fue Director Estratégico y Tecnológico en Due Diligence Legal. Fue Director de Consultoría e Innovación DIOZEN INTEGRAL CONSULTING BY RESULTS
- Cuenta con una Certificación Internacional de Especialista en Gestión de Recursos Humanos por Competencias y en Data Mining Soluciones y Aplicaciones Horizontales



INVERSIÓN

INSCRÍBETE AQUÍ

Miembros RFD: \$550 + IVA

No Miembros: \$600 + IVA

Virtual: \$475 + IVA

La inversión incluye:

Modalidad presencial: Valor de matrícula, material digital e impreso con el contenido de las presentaciones, certificado digital de participación del programa emitido por la RFD, almuerzos y coffee break.

Modalidad virtual: Valor de matrícula, material digital e impreso con el contenido de las presentaciones, certificado digital de participación del programa emitido por la RFD.

Para mayor información comuníquese a los teléfonos:

- Dayana Carrera: 0992897248
- Johana Luna: 0995835161
- E-mail: comercial@rfd.org.ec



EXPERIENCIA RFD

La RFD, posee más de 23 años de experiencia orientada al desarrollo de las microfinanzas, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable del Ecuador.

Logros:

- Hemos capacitado a más de 18,000 funcionarios de más de 500 instituciones del sector financiera ecuatoriano.
- 92 programas de formación en competencias para directivos, asesores de crédito y funcionarios de las áreas de: gestión financiera, gestión estratégica, gestión integral de riesgos y auditoría interna.
- Más de 26 pasantías a nivel nacional e internacional para compartir las experiencias y buenas prácticas de gestión de los actores micro financieros.





Finanzas para el desarrollo

**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

Para mayor información comuníquese a los teléfonos:

- Dayana Carrera: 0992897248
- Johana Luna: 0995835161
- E-mail: comercial@rfd.org.ec

f /rfdEcuador **t** @rfdEcuador **in** /company/rfdEcuador

www.rfd.org.ec