

BankersLab®: Visão Geral do Produto CollectionLab®

Por que BankersLab®?

- Inovador no desenvolvimento de treinamentos gerenciais avançados baseados em Cases e Games que permitem praticar e simular as decisões
- Oferece um conjunto de produtos que englobam as principais funções do ciclo de crédito
- Equipe Senior de executivos, cada um com mais de vinte anos de experiência em gestão de serviços financeiros
- Alavanca técnicas comprovadas de treinamento de executivos para a maior retenção e utilização do aprendizado.

Visão Geral do CollectionLab®

CollectionLab® é um curso de treinamento baseado em simulação que desenvolve a habilidade de um Banco de otimizar cobranças de inadimplentes. O CollectionLab® é desenvolvido com flexibilidade para adaptar-se às necessidades e objetivos da sua organização.

O curso de formação é desenvolvido em uma sala de aula e estimula os participantes a simular suas decisões como se fosse um jogo. A fim de ganhar o jogo de simulação, os jogadores devem operar com sucesso as decisões no Banco virtual para torna-lo mais rentável e os clientes mais satisfeitos. Cada equipe tem de demonstrar experiência em cada uma das principais áreas de gerenciamento de cobranças, especialmente recursos humanos, alocação de recursos, desaceleração econômica e períodos de crescimento dos negócios.

Cada módulo do jogo de simulação está associado a materiais do curso ricos em conteúdo, atividades, estudos de casos e aplicativos móveis de apoio à aprendizagem. Um resumo do vídeo pode ser visualizado em: <http://www.youtube.com/watch?v=Ln9P0tJZZ3s>

Conteúdo do Treinamento e Público Alvo :

O CollectionLab® inclui:

- Software do jogo de simulação.
- Melhores práticas, estudo de caso e materiais, incluindo apresentações de Power Point que são dispostas em modo de aprendizado de descoberta com prompts de discussão e desafios para o participante.
- Notas do instrutor que fornecem respostas a perguntas feitas nas apresentações.
- Manual do Participante que contém conteúdo do treinamento, informações de consulta e espaço para tomar notas.



info@bankerslab.com



www.BankersLab.com



@bankerslab

- Guia do Instrutor que fornece orientação na seleção de estudos de caso a partir da biblioteca do curso, ideias sobre a localização do treinamento e consultoria para treinar equipes utilizando jogos desafiadores.
- O curso pode ser conduzido por profissionais da BankersLab® ou por seus próprios especialistas internos.

Público Alvo:

- Gestores de riscos, gerentes de cobranças, gestores de produto e analistas. Como pré-requisito, os participantes devem estar familiarizados com o conceito básico de score, da atividade de cobrança e conhecimento do processo de aquisição de crédito. O tamanho da classe pode variar entre 20-30 participantes.

Biblioteca CollectionLab®

Uma biblioteca de material adicional do treinamento também está disponível para uso no treinamento dos clientes. A biblioteca permite que os instrutores customizem o curso ao selecionar estudos de caso e atividades, com base no nível de dificuldade, área de atividade e maturidade do mercado. Se for necessário, utilizando os materiais, cada curso CollectionLab® pode ser estendido para quatro dias, em vez de seguir o padrão de 3 dias.

Cronograma de Três Dias

Dia Um	Dia Dois	Dia Três
Introdução a Cobrança	Jogo: Planejamento da Capacidade	Gestão de Desempenho
Teoria da Cobrança	Gestão de Cobrança 2	Centralização de atividades de Cobrança
Almoço	Almoço	Almoço
Gestão de Cobrança 1	Estudos de caso: Práticas de Cobranças	Monitoramento de Relatórios e Carteiras
Jogo de Simulação: Estratégia de Risco	Jogo de Simulação: Cobranças com Garantias	Jogo de Simulação: Retração Econômica



Estrutura do Jogo de Simulação

- Durante cada módulo, a equipe vai passar por um processo, com duração de um ano, de gestão de uma carteira. Os jogadores têm três ensaios para a prática de gestão de sua carteira, antes da execução final.
- Cada ensaio oferece a oportunidade para os jogadores aprimorarem suas habilidades para alcançar os objetivos definidos e para vencer a competição.
- A equipe vencedora será aquela que obtiver o maior lucro líquido na conclusão da rodada.

Depoimentos

“Tínhamos feito um curso semelhante internamente há muitos anos e nunca vi tal envolvimento do participante como com o treinamento BankersLab®.” (Diretor de Treinamento, United States)

“Os materiais do CollectionLab foram tão bem pensados e projetados. Muito melhor do que nossas apresentações internas de treinamento que contêm um marcador com uma sentença super longa.” (Diretor de Risco, Global Bank)

“Utilizar o jogo de simulação me ajudou a obter um melhor entendimento sobre o processo de cobranças e me deu grande confiança em minha capacidade profissional.” (Gestor de Risco, Indonésia)

Perfil do Instrutor

Michelle Katics, fundadora e CEO do BankersLab, é uma executiva de risco com grande experiência no mercado de varejo com habilidades de liderança e gestão internacionalmente comprovadas. Como uma especialista no assunto de risco, ela tem uma abordagem consistente de implantação de uma visão estratégica de longo prazo com uma abordagem sólida do ponto de vista operacional. Sua experiência de 20 anos abrange análise de mercados desenvolvidos até mercados emergentes e gestão da macroeconomia geral até gestão de risco.

Depois de se mudar para a Ásia em 2004, Michelle Katics aprofundou seu envolvimento na região, juntamente com as regiões do Oriente Médio e África. No Standard Chartered, além de proporcionar uma liderança de pensamento de risco da Basileia II, ela liderou esforços de infraestrutura de sistemas de risco em vários países. Recentemente, Katics centrou-se no compartilhamento das melhores práticas de gestão de risco e regulamentação por meio de treinamento e *coaching*. Em 2011, Katics fundou a BankersLab (www.bankerslab.com), uma empresa que está fornecendo treinamento de gerenciamento de risco com base em jogos de simulação para executivos de bancos de varejo.



info@bankerslab.com



www.BankersLab.com



@bankerslab

Apêndice 1: Objetivos de Aprendizagem do Módulo do Curso

<p>Módulo 1: Introdução</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descreve as três fases da inadimplência e as considerações básicas para enfrentá-las. • Discute as fases do ciclo de vida de crédito e como sua organização lida com elas. • Compara os méritos dos dois métodos convencionais de medição de inadimplência do consumidor. • Explica o objetivo de cada um dos cinco passos do <i>front-end</i> para avaliar a elegibilidade de crédito. • Descreve o processo de cálculo do número de ciclos de inadimplência e explica o efeito de fazer o pagamento durante um destes ciclos.
<p>Módulo 2: Teoria de Cobrança</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descreve um programa que se baseie em pelo menos cinco melhores práticas para a gestão de cobranças. • Explica como sua empresa pode usar cada uma das sete estratégias para entrar em contato com os clientes. • Calcula o número e os tipos de cobradores que seu negócio necessitará, com base na quantidade de contas, contatos com clientes por mês e metas para o número de contatos por dia.
<p>Módulo 3: Gestão de Cobrança Parte 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeja pelo menos três aspectos principais da criação de um sistema de gerenciamento de cobranças. • Explica duas ou mais estratégias essenciais para construir atribuições efetivas da equipe. • Discute os méritos de ferramentas assistidas por tecnologia que aumentem a produtividade do cobrador. • Descreve os relatórios utilizados para avaliar o indivíduo, a equipe e o desempenho do departamento.
<p>Módulo 4: Gestão de Cobranças Parte 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica pelo menos três técnicas de segmentação de contas em filas altamente especializadas. • Descreve a hierarquia para priorizar as contas dentro de uma fila, do maior para o menor risco. • Utiliza a fórmula de "ponderação por nível de risco" e outros critérios para priorizar as contas dentro das filas. • Projeta comunicações eficazes na forma de roteiros, mensagens de declaração e cartas.



<p>Módulo 5: Estudo de Caso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discute as etapas do modelo experimental "campeão / desafiante" utilizado em cobranças. • Descreve pelo menos três maneiras pelas quais o banco experimentou a adição de estrutura para o seu processo de cobrança para conduzir este estudo de desempenho. • Explica e dá exemplos de métodos específicos de medição utilizados para comparar os resultados. • Preve os tipos de padrões que você pode esperar ver nos resultados de tais experimentos.
<p>Módulo 6: Gestão de Desempenho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica as responsabilidades, oportunidades e dificuldades que os cobradores encontram hoje. • Descreve alguns dos dilemas diários enfrentados nos Call Centers e técnicas para mitigá-los. • Identifica maneiras de mudar as percepções de gestão de desempenho de negativas para positivas. • Discute como utilizar o Balanced Scorecard para enfrentar os desafios de gerenciamento de cobranças.
<p>Módulo 7: Considerações do Centro de Cobranças</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discute pelo menos cinco tipos de determinantes de negócios que determinam em conjunto a viabilidade do Call Center. • Descreve as vantagens e desvantagens entre essas alternativas de pessoal: gerenciamento interno de cobranças, a terceirização da função de cobranças para uma agência e a utilização de serviços de Call Center virtuais. • Explica as preocupações que muitos clientes e funcionários têm com agências de Call Center. • Identifica vários tipos de tecnologia que devem ser integrados a fim de evitar perdas de produtividade.
<p>Módulo 8: Monitoramento de Relatórios e Carteiras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica como utilizar a análise de carteiras para monitorar se os níveis de inadimplência estão estáveis, aumentando ou diminuindo - e o porquê. • Discute os mecanismos de transições de inadimplência e como interpretar prorrogações / baixas. • Descreve os fatores de rastreamento antigos que nos permitem comparar contas inadimplentes em períodos semelhantes de tempo e no mesmo ponto no tempo.
<p>Exercício 1: Gestão de Cobranças</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cria uma estratégia inicial de cobranças de crédito. • Utiliza as teclas de segmentação, a fim de projetar os grupos de tratamento.



Exercício 2: Gestão de Recuperação	<ul style="list-style-type: none"> • Cria uma estratégia final de cobrança. • Atribui as ações apropriadas, variações e prioridades da ação para cada grupo de tratamento.
Módulo 9: Estratégias de Estágio Final	<ul style="list-style-type: none"> • Explica as metas e objetivos de cobranças em estágio final, bem como cinco tipos de fatores que influenciam as estratégias em estágio final. • Utiliza a fórmula "recuperável de saldo" e os critérios relacionados para priorizar as contas para a ação. • Aplica as ações apropriadas de "inclinação" que variam de acordo com o número de ciclos de inadimplentes. • Desenvolve árvores de estratégias para as cobranças em fase final que maximizem a recuperação e minimizem o custo.
Módulo 10: Ações e Políticas de Último Estágio	<ul style="list-style-type: none"> • Explica um conjunto de melhores práticas para cada uma dessas ações: telefonemas e cartas, bloqueio de contas, visitas ao local, reprogramação dos saldos e entrega de contas para agências ou advogados. • Discute pelo menos 10 tipos de consequências que podem ser aplicáveis a contas inadimplentes em estágio final. • Resume regras típicas de códigos de conduta dos cobradores que restringem contatos com os clientes. • Descreve cinco tipos de medidas preliminares que são comumente necessárias para ajuizar uma ação judicial.

Apêndice 2: Objetivos de Aprendizado do Jogo de Simulação

Estratégia de Risco	<ul style="list-style-type: none"> • Determina risco em relação a compensação, definindo a política de crédito e pontuação de corte. • Elabora uma política de cobrança sob medida para o grupo de risco.
Planejamento de Capacidade	<ul style="list-style-type: none"> • Determina risco em relação a compensação, definindo a política de crédito e pontuação de corte. • Elabora uma política de cobrança sob medida para o grupo de risco. • Testa e refina a política de gestão de recuperação. • Preve a capacidade da equipe de cobranças.
Cobranças com Garantias	<ul style="list-style-type: none"> • Determina risco em relação a compensação, definindo a política de crédito e pontuação de corte. • Elabora uma política de cobrança sob medida para o grupo de risco. • Testa e refina a política de gestão de recuperação. • Preve a capacidade da equipe cobranças. • Decide a estratégia de investimento.
Retração	<ul style="list-style-type: none"> • Determina risco em relação a compensação, definindo a política de crédito e pontuação de corte.



Econômica	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora uma política de cobrança sob medida para o grupo de risco. • Testa e refina a política de gestão de recuperação. • Preve a capacidade da equipe cobranças. • Decide a estratégia de investimento. • Testa e refina a estratégia de negócios durante as condições de retração.
-----------	---

Apêndice 3: Missão do Jogador do Jogo de Simulação

Módulos de Simulação CollectionLab®			
Estratégia de Risco	Planejamento de Capacidade	Cobranças com Garantias	Retração Econômica
Condições do Módulo Enfrentadas pelos Jogadores			
Gerenciar uma carteira de empréstimo pessoal. Economia estável Herda uma Carteira Arriscada.	Gerenciar uma Carteira de Empréstimo Pessoal. Panorama econômico é incerto – testar seus cenários antes da execução final	Gerenciar uma carteira hipotecária Pressão sobre os preços do mercado. A Economia é um forte determinante de amortizações e taxas de recuperação.	Gerenciar carteira hipotecária Desemprego pode atingir até 10% Teste a carteira em execuções de teste.
Módulo de Decisões Tomadas por Jogadores			
Rever e ajustar pontuação de corte de aplicação. Rever e ajustar a política de cobrança pelo grupo de risco da pontuação de comportamento.	Rever e ajustar pontuação de corte de aplicação. Rever e ajustar a estratégia de cobranças por pontuação de comportamento. Prever e planejar o número de estações de trabalho e cobradores. Estabelecer a política	Rever e ajustar pontuação de corte de aplicação. Rever e ajustar a estratégia de cobranças por pontuação de comportamento. Prever e planejar o número de estações de trabalho e cobradores. Estabelecer a política	Rever e ajustar pontuação de corte de aplicação. Rever e ajustar a estratégia de cobranças por pontuação de comportamento. Prever e planejar o número de estações de trabalho e cobradores. Estabelecer a política



	de gestão de recuperação.	de gestão de recuperação.	de gestão de recuperação.
--	---------------------------	---------------------------	---------------------------