

BankersLab®: CollectionLab® Resumen del producto

¿Por qué BankersLab?

- Es innovador en el desarrollo de una capacitación basada en cálculos avanzados y en simulaciones dirigidas a los asociados a la banca.
- Ofrece un grupo de productos aplicables a todas las funciones bancarias y administrativas.
- Un equipo ejecutivo respetable, cada cual con más de 20 años en el servicio financiero y con amplios conocimientos funcionales.
- Aprovecha técnicas comprobadas de cómo capacitar ejecutivos para lograr un mayor uso y retención del conocimiento.

CollectionLab® Resumen

CollectionLab® es un curso de capacitación basado en simulaciones que mejora la capacidad de un banco para optimizar la cobranza de clientes morosos. CollectionLab® está desarrollado con flexibilidad suficiente para adaptarse a las necesidades de su banco y a sus objetivos.

El curso de capacitación de varios días se llevará a cabo en un ambiente de salón de clases y el aprendiz asume el rol de un jugador. Para ganar en un juego de simulación, los jugadores deben administrar exitosamente un banco virtual para alcanzar la mayor rentabilidad con el máximo de clientes satisfechos. Cada equipo tiene que demostrar conocimiento de cada una de las áreas claves de la administración de la cobranza, incluyendo reclutamiento de empleados, distribución de recursos, tensiones económicas y crecimiento del producto.

Cada módulo del juego de simulación está unido a un rico contenido de materiales para el curso, actividades, estudio de casos y aplicaciones móviles de soporte al aprendizaje. Un video de resumen puede verse en: <http://www.youtube.com/watch?v=Ln9P0tJZZ3s>

Contenido de la capacitación y asistencia

CollectionLab® incluye:

- Software de juegos de simulación
- Plan de estudios, casos de estudio y materiales, incluyendo presentaciones de Power Point que están diseñadas con un método de aprender a través del descubrimiento, con notas de discusión y desafíos a los participantes.

- Las notas del instructor proveen respuestas a las preguntas planteadas en las presentaciones.
- El Manual del participante, que contiene el programa del curso, información de referencia y espacios para tomar anotaciones.
- El Manual del instructor, que ayuda en escoger los casos de estudio de la biblioteca del curso, ideas sobre cómo localizar herramientas de la capacitación, y consejos para dirigir a los equipos utilizando juegos desafiantes.
- El curso puede ser conducido por profesionales de la industria de BankersLab o por sus propios expertos internos.

Grupo objetivo:

- Administradores de riesgos, administradores de cobranza, ejecutivos de productos y analistas. Como requisito preliminar, los participantes deben estar familiarizados con calificaciones, cobranza y la industria del crédito. El tamaño de cada curso puede estar entre 20 a 30 participantes.

CollectionLab[®] Biblioteca

Una biblioteca de material de capacitación adicional estará disponible para su uso durante el entrenamiento del cliente. La biblioteca también permite a los instructores diseñar el curso escogiendo casos de estudio y actividades basados en los diferentes niveles de dificultad, el área objetiva y la madurez del mercado. Si se requiere, según el uso del material, cada curso de CollectionLab puede ampliarse a cuatro días en vez del proceso estándar de tres días.

Programa de tres días

Día Uno	Día Dos	Día Tres
Introducción a la cobranza	Juego: Planeación de capacidad	Gestión del desempeño
Teoría de la cobranza	Administración de la cobranza 2	Consideraciones del centro de cobranza
Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
Administración de la cobranza 1	Estudio de casos: Prácticas de la cobranza	Administración de reportes y de cartera
Juego de simulación: Estrategia del riesgo	Juego de simulación: Garantías de la cobranza	Juego de Simulación: Desaceleración económica

Estructura de los juegos de simulación

- Durante cada módulo, el equipo experimentará un proceso de administración de la cartera por un año. Los jugadores tendrán tres ensayos para practicar la administración de su portafolio antes de la ronda final.
- Cada ensayo provee la oportunidad a los jugadores para perfeccionar sus habilidades en encontrar el balance correspondiente a sus objetivos de competencia.
- El equipo ganador será el que tenga el Ingreso neto más alto al completar la ronda final.

Testimonios

“Muy buen entrenamiento, dinamico y con un lenguaje facil de entender. Una buena forma de unificar conceptos para diferentes areas.” (Administrador de Riesgos, Lima, Peru)

¿Qué es lo que más le gusta? Socializar las estrategias aplicadas por los equipos para entender las dinamicas exitosas.” (Administrador de Riesgos, Lima, Peru)

Perfil del instructor

Diana Landero es fundadora y directora administrativa del Grupo Financiero Dynamic (Dynamic Financial Group, LLC), una firma consultora en la administración de negocios y manejo del riesgo. Es una ejecutiva consumada con 30 años de carrera progresiva en la industria de los servicios financieros; ha demostrado capacidad de liderazgo, buen juicio y transparencia al trabajar en el ambiente complejo de multinacionales como el Citi y el Bank of America.

Diana es versada en la aplicación de herramientas analíticas para la administración del riesgo en créditos de consumo y para la optimización de la rentabilidad. Se comprensión profunda del comportamiento de consumidor y el conocimiento práctico de todo el ciclo de vida del crédito se hace palpable en su exitoso expediente como directora de organizaciones de manejo del riesgo y de carteras para hipotecas, tarjetas de crédito y préstamos personales en Estados Unidos y América Latina. También tiene experiencia en departamentos de gobierno, auditorías y control en EEUU y Europa. Diana tiene un título en Economía Aplicada de la Universidad de San Francisco.

Rubén Gross es fundador y director administrativo del Grupo Financiero Dynamic

(Dynamic Financial Group, LLC), una firma consultora en la administración de negocios y manejo del riesgo. Es un profesional muy preparado, con más de 30 años de experiencia en la industria financiera y bancaria, en la que ha ocupado varios cargos en las áreas de Finanzas, Desarrollo Administrativo, Marketing, Ventas y Administración de Negocios.

Rubén trabajó para el Citibank en América Latina desde el 2002 hasta el 2012 prestando servicio en puestos de liderazgo. Entre sus roles más relevantes se encuentran: Director de Negocios de la Banca de Consumidores, Director de Tarjetas de Crédito en América Latina y Director de Ventas y Distribución para todos los productos de la banca de consumidores y otros. Antes de ingresar al Citi, dedicó 20 años de su carrera a otra grande y prestigiosa corporación – American Express – donde administró el negocio de Tarjetas de Crédito, primero en Argentina y después en la región de América Latina.

Rubén tiene un título de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires en Argentina. También tiene un MBA de la Universidad de Miami, con especialización en Negocios Internacionales y numerosos entrenamientos en sus áreas de experticia.

Apéndice 1: Objetivos de aprendizaje de los módulos del curso

<p>Módulo 1: Introducción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir las tres etapas de la morosidad y las consideraciones básicas para tratarlas. • Discutir las fases del ciclo de vida del crédito y cómo su organización las administra. • Contrastar los méritos de los dos métodos convencionales para medir la morosidad del cliente. • Explicar el propósito de cada uno de los cinco pasos del proceso para evaluar la elegibilidad del crédito. • Describir el proceso para calcular el número de ciclos de la morosidad, y explicar el efecto de hacer un pago durante uno de ellos.
<p>Módulo 2: Teoría de la cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir un programa que se base en al menos cinco de las mejores prácticas para la administración de la cobranza. • Explicar cómo su negocio puede usar cada una de las siete estrategias para contactar a los clientes. • Calcular el número y clases de cobradores que su negocio necesita, basado en la cantidad de cuentas, contactos a consumidores por mes y objetivos para el número de contactos por día.
<p>Módulo 3: Administración de la cobranza Parte 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planear al menos tres aspectos para organizar un sistema de administración de la cobranza. • Explicar dos o más estrategias esenciales para hacer una asignación efectiva de tareas en el equipo de cobranza. • Discutir los méritos de las herramientas tecnológicas que mejoran la productividad de los cobradores. • Describir los reportes utilizados para evaluar el desempeño del individuo, del equipo y del departamento.

<p>Módulo 4: Administración de la cobranza Parte 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar al menos tres técnicas para segmentar las cuentas en colas de alto nivel de especialización. • Describir la jerarquía para priorizar las cuentas dentro de una cola, del más alto al más bajo riesgo. • Usar la fórmula de “balance del riesgo” y otros criterios para priorizar las cuentas dentro de las colas. • Diseñar comunicaciones efectivas en la forma de guiones, mensajes con extracto y cartas.
<p>Módulo 5: Estudio de caso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discutir las etapas del modelo experimental de “campeón-desafiante” usado en la cobranza. • Describir la experiencia del banco con al menos tres elementos añadidos a la estructura de su proceso de cobranza para así adelantar un estudio de desempeño. • Explicar y dar ejemplos de métodos específicos de medida usados para la comparación de resultados. • Pronosticar las clases de patrones que usted puede esperar en los resultados de tales experimentos.
<p>Módulo 6: Administración del desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar las responsabilidades, las oportunidades y las dificultades que los cobradores encuentran hoy en día. • Describir algunos de los dilemas diarios que enfrentan los centros de llamadas y las técnicas para mitigarlos. • Identificar las maneras de cambiar la percepción de la administración de desempeño de negativa a positiva. • Discutir cómo usar el scorecard final para tratar los desafíos de la administración de cobranza.
<p>Módulo 7: Consideraciones del centro de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discutir al menos cinco clases de impulsores de negocios que conjuntamente determinen la viabilidad del centro de llamadas. • Describir las compensaciones entre estas alternativas de personal: administración de la cobranza en casa, contratar la función de la cobranza con una agencia y usar los servicios de centros de llamadas virtuales. • Explicar las inquietudes que muchos clientes y empleados tienen con las agencias de centros de llamadas. • Identificar varias clases de tecnologías que deben integrarse para evitar pérdidas en la productividad.

<p>Módulo 8: Monitoreo de reportes y de cuentas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar cómo usar el análisis de cuentas para monitorear si los niveles de morosidad son estables, crecientes o se encuentran en disminución, y por qué motivos. • Discutir las mecánicas de la transición moratoria y cómo interpretar el avance/retroceso de las cuentas. • Describir los factores de seguimiento que nos permiten comparar la morosidad de las cuentas en periodos de tiempo similares y en el mismo punto del tiempo.
<p>Ejercicio 1: Administración de la cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una estrategia para la cobranza del crédito en etapa temprana. • Utilizar las claves de segmentación para diseñar grupos de tratamiento.
<p>Ejercicio 2: Administración de la recuperación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una estrategia para la cobranza en etapa avanzada. • Asignar las acciones adecuadas, tonos y prioridades de acciones para cada grupo de tratamiento.
<p>Módulo 9: Estrategias para la etapa avanzada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar las metas y objetivos de la cobranza en etapa avanzada, como también cinco clases de factores que influyen en las estrategias de esta etapa. • Usar la fórmula del “saldo en recuperación” y criterios relacionados para priorizar las cuentas a recuperar. • Aplicar las acciones “de variación” adecuadas que cambian de acuerdo al número de ciclos de morosidad. • Diseñar árboles de estrategia para la cobranza en etapa avanzada que maximicen la recuperación y minimicen el costo.
<p>Módulo 10: Acciones y políticas para la etapa avanzada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar un conjunto de buenas prácticas para cada una de estas acciones: llamadas y cartas, bloqueo de cuentas, hacer visitas de campo, renegociación de saldos y entrega de cuentas a agencias o a abogados. • Discutir al menos diez clases de consecuencias que pudieran aplicarse a las cuentas morosas en etapa avanzada. • Resumir las reglas típicas de conducta del cobrador que limitan el número de contactos con el cliente. • Describir cinco pasos preliminares que se requieren normalmente para seguir una acción legal.

Apéndice 2: Objetivos de aprendizaje del juego de simulación

Estrategia de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> Determinar las compensaciones entre riesgo vs. beneficio frente a la fijación de políticas de crédito y calificaciones de corte. Diseñar políticas de cobranza adecuadas para el grupo de riesgo.
Planeación de capacidad	<ul style="list-style-type: none"> Determinar las compensaciones entre riesgo vs. beneficio frente a la fijación de políticas de crédito y calificaciones de corte. Diseñar políticas de cobranza adecuadas para el grupo de riesgo. Probar y refinar las políticas de la administración de la recuperación. Pronosticar la capacidad de cobranza del equipo.
Cobranza garantizada	<ul style="list-style-type: none"> Determinar las compensaciones entre riesgo vs. beneficio frente a la fijación de políticas de crédito y calificaciones de corte. Diseñar políticas de cobranza adecuadas para el grupo de riesgo. Probar y refinar las políticas de la administración de la recuperación. Pronosticar la capacidad de cobranza del equipo. Decidir la estrategia de inversión.
Desaceleración económica	<ul style="list-style-type: none"> Determinar las compensaciones entre riesgo vs. beneficio frente a la fijación de políticas de crédito y calificaciones de corte. Diseñar políticas de cobranza adecuadas para el grupo de riesgo. Probar y refinar las políticas de la administración de la recuperación. Pronosticar la capacidad de cobranza del equipo. Decidir la estrategia de inversión. Probar y refinar la estrategia del negocio durante las condiciones de desaceleración económica.

Apéndice 3: Misión de los jugadores en el juego de simulación

CollectionLab® Módulos de simulación			
Estrategia de Riesgo	Planeación de capacidad	Cobranza garantizada	Desaceleración
Módulos de condiciones que enfrentan los jugadores			

<p>Administrar una cuenta de préstamo al consumidor</p> <p>Economía estable y se hereda una cartera riesgosa</p>	<p>Administrar una cuenta de préstamo al consumidor</p> <p>El panorama económico es incierto, prueba de tensión a los escenarios antes de la prueba final</p>	<p>Administrar una cuenta hipotecaria</p> <p>Presión de precios en el mercado.</p> <p>La economía es un impulsor fuerte para repagos y tasas de recuperación</p>	<p>Administrar una cuenta hipotecaria</p> <p>El desempleo llega a cerca del 10%.</p> <p>Prueba de tensión a las cuentas en los ensayos preliminares</p>
<p>Módulo de decisiones tomadas por los jugadores</p>			
<p>Revisar y ajustar la calificación de corte para solicitudes.</p> <p>Revisar y ajustar política de cobranza por la calificación de conducta del grupo de riesgo.</p>	<p>Revisar y ajustar la calificación de corte para solicitudes.</p> <p>Revisar y ajustar la estrategia de cobranza por la calificación de conducta.</p> <p>Prever y planear número de estaciones de trabajo y de cobradores.</p> <p>Fijar política de administración de las recuperaciones.</p>	<p>Revisar y ajustar la calificación de corte para solicitudes.</p> <p>Revisar y ajustar la estrategia de cobranza por la calificación de conducta.</p> <p>Prever y planear número de estaciones de trabajo y de cobradores.</p> <p>Fijar política de administración de las recuperaciones.</p>	<p>Revisar y ajustar la calificación de corte para solicitudes</p> <p>Revisar y ajustar la estrategia de cobranza por la calificación de conducta.</p> <p>Prever y planear número de estaciones de trabajo y de cobradores.</p> <p>Fijar política de administración de las recuperaciones.</p>