

ACADEMIA FINANCIERA 2022-II

Fundamentos para la implementación de nuevas estrategias, conceptos y prácticas en la gestión de agencias de Instituciones de Microfinanzas en la *nueva normalidad* y contexto de creciente competencia

Programa especializado de capacitación on-line

del 4 al 13 de abril de 2022



I. Presentación y grupo objetivo

El propósito de la **ACADEMIA FINANCIERA 2022-II**, organizado por COPEME con el auspicio de la *Sparkassenstiftung für internationale Kooperation (Fundación Alemana de Cajas para la Cooperación Internacional)*, es dotar a los **gerentes, administradores y jefes de agencias, supervisores y coordinadores territoriales**, así como candidatos a asumir dichas posiciones, de los conceptos, estrategias y prácticas recientes desarrolladas en Perú y otros países de la región, para consolidar la posición de las instituciones de microfinanzas en sus ámbitos de operación actuales y potenciales, impactadas adversamente por diversos factores inherentes a la pandemia y en un entorno caracterizado por la progresiva recuperación y creciente expansión de la oferta.

II. Objetivos y temario

La **ACADEMIA FINANCIERA 2022-II**, en esta oportunidad denominada “*Fundamentos para la implementación de nuevas estrategias, conceptos y prácticas en la gestión de agencias de Instituciones de Microfinanzas en la nueva normalidad y contexto de creciente competencia*”, se compone de los temas que se presentan seguidamente:

a. Diagnóstico y prospección del mercado en Agencias

Conocer el mercado es un elemento fundamental en el diseño de estrategias para mejorar la competitividad. Los líderes de agencias necesitan procesar información necesaria para el análisis, diseño y puesta en marcha de las mejores estrategias para enfrentar con éxito entornos altamente competitivos. En tal sentido, se presentará y discutirá junto con los participantes, un conjunto seleccionado de técnicas y herramientas prácticas para el análisis del mercado de microfinanzas, que se aplicarán a través de ejemplos prácticos basados en la realidad del mercado luego de 2 años de pandemia y un desafiante entorno político, social y económico.

1. Herramientas de análisis y diagnóstico

- 1.1 Entorno internacional, situación política, social y económica nacional: influencia en nuestros mercados
- 1.2 Perfilando la demanda luego de 2 años de pandemia: personas, familias y empresas
- 1.3 La competencia: ¿Qué hacía, qué hace y qué podría hacer en el 2022?
- 1.4 Oportunidades y desafíos

2. Prospección y estrategias

- 2.1 Segmentación y competencia
- 2.2 Colocaciones, recuperaciones y captaciones
- 2.3 Canales de promoción y distribución: de lo presencial a lo virtual
- 2.4 Consolidación del equipo humano
- 2.5 Servicios para el desarrollo social y económico de los clientes

b. Gerencia de Agencias en un entorno de alta competencias en la *nueva normalidad*

Luego de 2 años transcurridos desde el inicio de la crisis sanitaria y consecuente impacto económico provocados por la pandemia de la COVID-19, los ajustes e innovaciones habidos a los procesos, productos, canales de distribución y en general modelos de negocio y gestión de portafolios de créditos en el sector financiero, han generado un entorno favorable para la población, y en particular para las Mipymes, grupo objetivo de las instituciones de microfinanzas cuya demanda estamos seguros continuarán provocando la revisión y nuevos cambios a los planes y proyectos previstos para este año 2022 y próximos.

3. Marketing desde la Agencias

- 3.1 Marketing digital - Generación de leads
- 3.2 Gestión con embudo de ventas (Funnel)
- 3.3 Otros canales
 - 3.3.1 Alianzas con establecimientos o distribuidores de activos -financiamiento de ventas de equipos
 - 3.3.2 Convenios con empresas que distribuyan servicios o productos a segmento que atendemos: ej. Alicorp- terminal de ventas- asociaciones
 - 3.3.3 Fuerza de Ventas - FFVV interna o externa, exclusivas para la generación de prospectos nuevos.

4 Técnicas de Perfilamiento y Levantamiento de información en campo

- 4.1 Variables de riesgo a validar:
 - 4.1.1 Arraigo vs. tiempo de experiencia y en el mismo local
 - 4.1.2 Endeudamiento en central de riesgo e informal
 - 4.1.3 Riesgo operativo: Titularidad o propiedad del negocio
- 4.2 Errores comunes en el campo
- 4.3 Preguntas *tipo* para el levantamiento de información in situ.

5 Fortaleciendo las competencias para la dirección de los Comités de Créditos

5.1 La estimación más próxima del Flujo de Caja

- 5.1.1 Cálculo de ventas en los sectores comercio, servicio y producción -
- 5.1.2 Cálculo de márgenes en los sectores comercio, servicio y producción
- 5.1.3 Cálculo de la rotación de Inventarios en el sector comercio

5.2 Casos Evaluación de créditos

- 5.2.1 Comercio
- 5.2.2 Producción
- 5.2.3 Servicios

6 Prácticas acertadas en la gestión del portafolio de créditos

6.1 Atención de cliente. Soporte de servicio al cliente. Experiencia del Cliente (CX) Cross selling.

Tiempo de respuesta

6.2 KPIS de portafolio:

- 6.2.1 Roll Rate
- 6.2.2 Cuota Cero (First Payment default)
- 6.2.3 Cosechas por ciclo, por actividad, por fecha de siembra y canal

6.3 Casos y causas de Instituciones microfinancieras quebradas en ALyC

7 Gestión de la Cobranza

7.1 Estrategia de cobranza. Intensidad y medios

7.2 Causalidad vs Buckets

7.3 Productos de cobranza

- 7.3.1 Reestructura
- 7.3.2 Periodo de gracia o libre
- 7.3.3 Convenio de pago – cronograma especial

8 Estrategia para Renovación o Reenganche

8.1 Segmentación

- 8.1.1 Bajo Riesgo
- 8.1.2 Mediano Riesgo
- 8.1.3 Alto riesgo

8.2 Preaprobados

- 8.2.1 Escalonamiento

8.3 Life Time Valium (Valor de cliente) – Retención

9 Modelo de Control - Riesgo operativo

9.1 Modelo vs. unidad de control

9.2 Aleatoriedad en muestras a revisión de créditos

9.3 Sinergia entre las unidades de Auditoría, Comercial, Cobranza y Riesgos

c. Desarrollo de equipos de alto desempeño

Dar a conocer herramientas para gestionar y fortalecer las competencias que los equipos de trabajo al interior de las Agencias, necesitan para potenciar su efectividad, alineamiento con la cultura organizacional, y, sobre todo, la consecución de resultados.

10. Bases de los equipos de alto rendimiento

10.1 ¿Qué es un equipo de alto rendimiento?

10.2 Beneficios organizacionales

10.3 Generadores de sinergias

11. Rol del líder en la gestión de equipos del alto rendimiento

11.1 Propósito y desafío del liderazgo de equipos de alto rendimiento

12. Pasos clave para transformar el equipo a uno de alto rendimiento

12.1 Derribando creencias limitantes

12.2 Gestión del talent

12.3 ¿Cómo generar y hacer sostenible el cambio conductual?

III. Expositores

Jorge Meza Marín. Profesional con más de 20 años de experiencia desarrollando actividades de investigación de mercados, gestión de proyectos y consultoría en microfinanzas. Desde el año 1997 ha asesorado el diseño de proyectos, constitución de entidades microfinancieras, planificación estratégica, financiera y de negocios, apertura de nuevas agencias y diseño de productos; con base en la elaboración de estudios de oferta y demanda, evaluaciones económico-financieras y estudios de factibilidad, encargados por instituciones de microfinanzas de Perú, Bolivia, Ecuador y Colombia, así como diversos organismos de cooperación internacional. Ha sido especialista, subgerente y gerente de Microfinanzas de COPEME (2001-2018); y analista principal y coordinador del área de Banca y Microfinanzas de Maximixe Consult (1996-2000). Ingeniero Economista por la Universidad Nacional de Ingeniería, egresado de la Maestría en Finanzas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, con especialización en Microfinanzas (Boulder Institute of Microfinance) y Banca (Escuela Superior San Ignacio de Loyola).



Robin Núñez Urday. Director Comercial Co-founder YoFio (Fintech en México), más de 31 años de experiencia directiva, en el sector bancario y no bancario, Gerente de Créditos en la Caja Arequipa, Subgerente de la División Micro y Pequeña Empresa BWS, Gerente Zonal de Scotiabank, Gerente Microempresa en CrediScotia, Director Hub Regional de Scotiabank Microfinanzas, Soluciones República Dominicana, Banco Antigua Guatemala, Director Microempresa en Crédito Familiar, Gerente Crédito Individual SOFIPA, Subdirector de Crédito Individual en CAME, Dirección Comercial de Crédito Grupal en SOLFI, Director Fundador The Truth C&O, Director Fresh Lending SAPI. Top Ten Regional microfinancieras (Fomin BID), experiencia en Startup, Downscaling, Integraciones por adquisición. Maestría en Dirección de Empresas MEDEX -PAD Piura, Maestría en Finanzas Universidad Pácifico. Economista por la Universidad Católica Santa María, Relaciones Industriales y Públicas en la Universidad San Agustín. Programa Aceleramiento Bach 12 # 500 VC Startups, Expositor invitado en Perú, México, Ecuador, Guatemala, San Salvador.



Katherine Rodríguez. Consultor Senior del área de People & Organización con más de 7 años de experiencia en la gestión de recursos humanos tanto en la línea del negocio en empresas internacionales como Telemark Spain SL Sucursal Perú, SSK Ingeniería y Construcción. Great Place to Work® Perú y como consultora en Great Place to Work® Perú y PwC implementando proyectos en empresas de banca, minería, construcción, consumo masivo, laboratorio, telecomunicaciones y educación. Ha ejecutado proyectos en clima, cultura, estructura organizacional, competencias, gestión del desempeño, capacitación, procesos de recursos humanos y gestión del cambio a nivel local, Bolivia y Ecuador. Es Psicóloga por la Universidad Federico Villarreal, Coach Profesional Certificada por Latam Coaching Network, con especialización en Coaching Ejecutivo, cuenta con Diplomado en Gestión y Retención del Talento Humano y los Planes de Sucesión de la Universidad del Pacífico, y Licenciatario Nivel 1 de Benziger Thinking Styles Assessment.



IV. Fechas, horarios, informes e inscripciones

La ACADEMIA FINANCIERA 2022-II, se llevará adelante del lunes 4 al viernes 8, y del lunes 11 al miércoles 13 de abril de 2022, entre 7:00 p.m. y 9:00 p.m., a través de la plataforma ZOOM y el Campus Virtual COPEME.

Las instituciones interesadas, pueden solicitar informes y realizar sus inscripciones a través de Cristofer Pinto, al e-mail cpinto@copeme.org.pe c.c. a rioshenckell@copeme.org.pe alcanzando, de ser el caso, los nombres y apellidos completos de los participantes, sus cargos y direcciones de correo electrónico.