

# ESCUELA DE ANALISTAS DE CRÉDITO MYPE EN INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS

*Modalidad sincrónica a través del Campus Virtual COPEME*

*Del 8 al 13 de abril de 2024*

*Programa de capacitación especializado en formato virtual, para analistas, asesores y oficiales de crédito y negocios, con énfasis en el afianzamiento de conceptos modernos y prácticas exitosas de originación, cobranza y fidelización en contextos de recuperación económica y eventos climáticos moderados*

## **PRESENTACIÓN:**

COPEME se complace en presentar la **ESCUELA DE ANALISTAS DE CRÉDITO MYPE EN INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS**, programa de capacitación especializado que en esta oportunidad, en formato virtual y modalidad sincrónica, tiene como objetivo, brindar al personal responsable de otorgar préstamos a un segmento que ha sido duramente golpeado entre los años 2020 y 2023, por la pandemia e inmediatamente luego por un contexto de desaceleración económica y consecuente menor demanda, de nuevos conceptos y prácticas para el ejercicio de sus funciones, asegurando la originación de créditos con un alto nivel de certeza en mérito a la rigurosa evaluación y análisis de la unidad empresarial y entorno familiar, complementando dicha etapa con la aplicación de una correcta estrategia y técnicas de seguimiento, cobranza y fidelización.

En ese sentido, la ESCUELA ha sido estructurada en dos módulos:

1. Fundamentos de tecnología crediticia en microfinanzas para un nuevo contexto
2. Estrategias, programas y actividades de fidelización al cliente

Cada uno de ambos módulos indicados, tiene a su vez una serie de tópicos cuyo contenido ha sido renovado en su presentación, agregando casos que motiven el debate con la facilitación de los expositores, motivando una activa participación del auditorio, considerando un escenario con una lenta recuperación de la economía, la ocurrencia de un Fenómeno del Niño moderado, e impactos diversos en las regiones y negocios.

## **METODOLOGÍA:**

La **ESCUELA PARA ANALISTAS DE CRÉDITO MYPE**, se llevará adelante en formato virtual, sincrónico, on-line, facilitando la interacción entre los participantes y los expositores

Dada la naturaleza y objetivo de la ESCUELA, la metodología a emplear será predominantemente práctica, participativa y dinámica, con presentaciones a cargo de ambos expositores, debate de casos y un examen de salida, que permitirán otorgar una nota de calificación a cada uno y todos los participantes, las que serán plasmadas en un informe a la gerencia o área de Recursos Humanos de sus instituciones de procedencia.

Al final de la ESCUELA, se entregarán **certificados de aprobación** a los participantes que obtengan una nota de 13 o superior, y **certificados de participación** a aquellos cuya calificación sea menor, siempre que su asistencia no sea inferior al 75% de las sesiones.

## CONTENIDO

### FUNDAMENTOS DEL PROCESO CREDITICIO EN MICROFINANZAS PARA UN NUEVO CONTEXTO

#### La Originación del Crédito en el Escenario Perú 2024

- Perspectivas Económicas para el Nuevo Año
- Ponderación de la Originación como etapa clave en el proceso crediticio
- Identificación y análisis de las variables cualitativas del negocio y deudor
- Modificaciones recientes en el entorno del deudor y su perfil cualitativo
- Recomendaciones y prácticas exitosas de evaluación cualitativa en contextos de incertidumbre
- ***Presentación de casos y formación de grupos de trabajo***

#### Elaboración de Estados Financieros para Clientes Nuevos, Recurrentes y VIP o Triple A

- Relación de Largo Plazo IMF-Cliente, Impacto en ambas partes, Tratamiento y Segmentación
- Construcción del Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias
- Elaboración del Flujo de Caja según sector económico, dinámica regional y estacionalidad
- Análisis e Interpretación de Estados Financieros, Principales Rubros, Ratios y Tendencias
- Razones e implicancias de los Análisis Vertical y Horizontal de los Estados Financieros

#### Estimación de la Capacidad de Pago e Impacto del Crédito según su Destino

- Identificación de Márgenes de Utilidad razonables según tipo de negocio
- Reconstrucción de Presupuestos para el Escenario Económico 2024
- La adquisición de activos en la Mype como factor que potencia su desarrollo
- El Rol de la Institución de Microfinanzas como facilitador de crédito para Inversión
- Determinación de montos de crédito idóneos para Capital de Trabajo en la Mype
- Usos de Crédito para fines distintos: fallas en el proceso crediticio y medidas de rectificación
- ***Debate sobre casos asignados – 1ra. Parte***

#### La Propuesta de Crédito y el Rol de los Actores Involucrados

- La Preparación del Expediente. Estructura y elementos sustanciales. “¿Menos es Más?”
- Experiencias y Lecciones en la conformación y toma de decisiones de los Comités de Crédito
- La Inteligencia Emocional y Racional en la Sustentación de la Propuesta de Financiamiento
- Aportes del Comité en la Identificación de Riesgos Crediticios según tipo de negocio y deudor
- Riesgos externos necesarios de incorporar en la Propuesta: FEN, eventos político-sociales.
- Uso de CEPIR, Blacklists, y Data Propia como práctica para la Mitigación de Riesgos Crediticios
- Propuestas Denegadas u Observadas: Tratamiento a seguir para su Reconsideración
- ***Debate sobre casos asignados – 2da. Parte***

## El Seguimiento y Cobranza del Deudor de Crédito Mype

- Herramientas para la Gestión de Carteras: características, atributos, segmentación, frecuencia
- Los Comités de Seguimientos y Mora: Conformación y Roles
- Evaluación de Clientes Fallidos: Gestión de su Cobranza
- Habilidades Claves para la Negociación
- Enfoque de Competencias para la Cobranza Efectiva
- Técnicas de Negociación aplicadas a la Cobranza en el Segmento Mype
- Cobranzas diferenciadas según tipo de deudor
- **Debate sobre casos asignados – 3ra. Parte**

## ESTRATEGIAS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

### ¿En Busca de la Fidelidad del Cliente?

- Estado actual de las Carteras y Clientes de Crédito Mype Exclusivos y Compartidos en Perú
- Importancia de la Fidelización y la búsqueda de sostener la relación comercial
- Calificación Interna de Clientes Mype según su Conducta de Pago
- ¿Qué tan dispuestos estamos a compartir nuestros clientes? ¿Cuáles y cómo?
- Ventas Cruzada, Complementaria y Adicional. Ventajas y beneficios para la IMF y el Cliente
- Retanqueo de créditos: consideraciones destacadas para su otorgamiento en el segmento Mype
- El Cliente como aliado para la identificación de nuevos y potenciales prospectos. Experiencias.

### Factores y Estrategias de Retención y Fidelización de Clientes en Instituciones de Microfinanzas

- Naturaleza y principios del marketing relacional
- Marketing estratégico. Evolución y aplicación actual en el sector microfinanzas
- Niveles de relación con los clientes
- Generación de valor de “conveniencia superior” para el cliente
- Enfoques de generación de lealtad del cliente
- Gama de mecanismos de fidelización de clientes
- Procedimientos para la estructuración e implementación de programas de lealtad
- **Examen de salida**

## **EXPOSITORES:**

### **Roger Arévalo**

Economista por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con Maestría en Ciencias de la Gestión Económica Empresarial. Cuenta con 32 años de experiencia en gestión directa, asesoría y capacitación a instituciones de microfinanzas, ejecutando y diseñando estrategias comerciales, penetración de mercados, mejora de procesos crediticios y fortalecimiento de acciones cobranza. Ha desarrollado su experiencia profesional en Cajas Municipales y Financieras, donde ha formado y capacitado equipos de trabajo con orientación a resultados y mejora de ratios de productividad y eficiencia. Es docente en programas de formación para reconocidas Universidades e Institutos, así como consultor y capacitador de COPEME en temas propios a la gestión de portafolios Mype.



### **Mauricio Lerner**

Consultor y Capacitador de Márketing, Calidad de Servicio y Ventas, actividades en las que se cuenta con más de 40 años de experiencia, incluyendo asesorías y programas de formación a profesionales de Cajas Municipales, Cajas Rurales, Financieras, Cooperativas y Bancos especializados en microfinanzas. Ha sido miembro del Panel de Expertos en Competitividad del *International Institute for Management Development* – IMD de Lausanne, Suiza. Profesor de Programas de Posgrado en la Universidad Privada del Norte, habiéndolo sido en programas de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, de la Universidad del Pacífico y de la Universidad de Lima. Ingeniero Industrial y Magíster en Ingeniería de la Universidad de Massachusetts, de EE.UU.



## **FECHAS, HORARIOS, INFORMES E INSCRIPCIONES:**

La **ESCUELA PARA ANALISTAS DE CRÉDITO MYPE**, se desarrollará del lunes 8 al viernes 12 de abril de 2024, de 7:00 a 9:00 p.m. y el sábado 13 de abril de 3:00 a 5:00 p.m.

Las instituciones interesadas, podrán solicitar informes y realizar las inscripciones de sus colaboradores, a través de Cristófer Pinto Galdós, al e-mail [cpinto@copeme.org.pe](mailto:cpinto@copeme.org.pe) y/o Carlos Ríos Henckell, al e-mail [rioshenckell@copeme.org.pe](mailto:rioshenckell@copeme.org.pe) alcanzando los nombres y apellidos completos, y direcciones de correo electrónico.