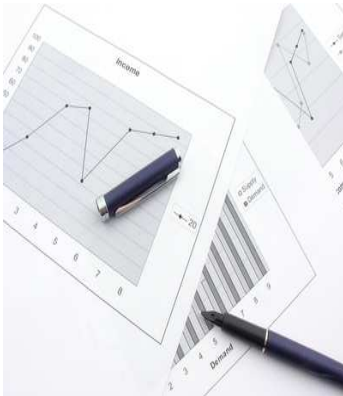




Contribuimos a potenciar el liderazgo de los directivos y profesionales

**3 días**



## *Curso Collection Score, Modelos de Default Risk y Recobro*

**Julio 22-24, 2010**

**Director del curso:  
Fernando González C.**

### OBJETIVO DEL CURSO

- ◆ Obtenga una visión global de la gestión del recobro, a través de políticas, sistemas, personal, métricas, metodologías de modelos y estrategias.
- ◆ Conozca modelos de *Forecasting del Default*, *roll rates*, *flow-t rates*, Proceso de Markov, *DtD* y mida el impacto de factores macroeconómicos y estrategias.
- ◆ Mida el desempeño de un *call center*, mida con KRI efectivos la gestión del equipo.
- ◆ Conozca herramientas tecnológicas disponibles para la gestión del recobro.
- ◆ Conozca estrategias de recobro y pre-morosidad con árboles de decisión.
- ◆ Construya herramientas de *scoring* de pre-morosidad y recobro.
- ◆ Conozca *estructuras organizativas exitosas* en la gestión del recobro.
- ◆ Experiencia formando cientos de ejecutivos en América y Europa.

### ¿QUIÉNES DEBEN ASISTIR?

- ◆ Este programa esta dirigido a Directivos, Gerentes, Analistas y Consultores de riesgos financieros.
- ◆ ***El contenido del curso es parcialmente estadístico***



## AGENDA

### DÍA 1

#### Módulo 1: El Recobro en carteras de consumo en tiempos de crisis financieras

- Objetivos
- Impacto de la actual crisis financiera
- Manual y Políticas de Recobro
- Regulación
- Estrategia durante la crisis

#### Módulo 2: Conceptos básicos del recobro

- Herramientas previas al recobro
- Etapas del recobro
- Objetivos de negocios en cada etapa de recobro
- Segmentación de la cartera impagada
- Definición de estrategias de recobro

#### Módulo 3: Herramientas Predictivas

- Modelos predictivos
- Score de Recobro etapa temprana 0-30 días
- Score de Recobro etapa intermedia 30-60 días
- Score de Recobro etapa avanzada 60-90 días
- Definición de LGD
- Score de LGD
- Backtesting, calibración y poder discriminante
- **Ejercicio 1:** Desarrollo de Score de Recobro en Excel
- **Ejercicio 2:** Estimación de la LGD en Excel
- **Ejercicio 3:** Modelo de Score LGD, regresión OLS, en SAS
- **Ejercicio 4:** Poder discriminante: KS y Gini en Excel
- **Ejercicio 5:** Backtesting de tasa de recuperación observada y esperada en Excel

## Testimoniales

"Excelente curso, muy buena experiencia del instructor, gran calidad de material y ejercicios, el curso nos ha servido para implementar estrategias de cobranzas y optimizar nuestros procesos"

D. Mauricio Patiño  
Director General de Riesgos  
Banco WALMART

### DÍA 2

#### Módulo 4: Estrategias de Recobro

- Árboles de decisión
- Estrategias de recobro
- Técnicas de Optimización del recobro
- **Ejercicio 6:** optimización de costes de recuperación en SAS
- **Ejercicio 7:** Estrategia de recobro **óptima** con árbol de decisión en SAS

#### Módulo 5: Herramientas de Tecnología

- Papel de la tecnología en el recobro
- Software estadístico
- Sistemas de control adaptativo
- Sistemas de marcador predictivo
- Sistemas de respuesta de voz interactivos (IVR)
- Software para el mejor momento de llamar
- Sistemas de Monitorización de llamadas
- Software para la gestión de la fuerza de trabajo
- Sistemas de administración posteriores al fallido

#### Módulo 6: Métricas y Key Performance Indicators (KPI's): Productividad, Eficiencia y Calidad

- Introducción
- Desarrollo y gestión de Key Performance Indicators
- Métricas del importe impagado
- Estadísticas del desempeño del cobrador
- Principales ratios para medir la gestión del recobro

#### Módulo 7: Medición y Forecast del Default

- Monitorización de los Roll Rates en la estrategias
- Análisis de Cosechas
- Modelos para predecir el default
- Efecto de variables macroeconómicas en el default
- Impacto macroeconómico en la morosidad
- **Ejercicio 8:** Roll Rates en Excel
- **Ejercicio 9:** Series temporales mult. de impago en SAS
- **Ejercicio 10:** Series temporales ARIMA de la PD en Matlab
- **Ejercicio 11:** Modelos estructurales en SAS
- **Ejercicio 12:** Procesos de Markov en SAS
- **Ejercicio 13:** Modelos supervivencia en SAS
- **Ejercicio 14:** Dual Times Dynamics en SAS
- **Ejercicio 15:** Matrices de Transición en tiempo continuo



## DÍA 3

### Módulo 8: Departamento de recuperaciones

- Áreas funcionales
- Etapa primera, media y tardía
- Localización e investigación
- Soporte de recobro
- Recuperación de activos y ventas

### Módulo 9: Estructura Organizacional

- Organigrama en las mejores prácticas
- Responsable de recobro y tecnología
- Responsable de estrategia y análisis estadístico
- Responsabilidad de Formación
- Asignación de cuentas al cobrador
- Planificación de la capacidad
- Operaciones centralizadas contra regionalizadas
- Establecimiento de un centro de atención telefónica

### Módulo 10: Estrategias y Tácticas de Operación

- Programación de actividades de recobro
- Enfoques estratégicos para marcadores predictivos
- Más allá del score de recobro: Modelos de acción específica
- Monitorización de llamadas
- Métricas: Reportes de medición del desempeño
- Motivación e incentivos de los cobradores
- **Ejercicio 16:** Análisis de cola-servidor múltiples en serie
- **Ejercicio 17:** Simulación de tiempo de espera en SAS

### Módulo 11: Reclutamiento y Planificación de Personal

- Mejores prácticas contratación y planificación de personal
- Movimiento y retención de personal

### Módulo 12: Servicios de Externalización

- Principios sobre la externalización
- Mejores prácticas para la segmentación
- Auditorías de agencias de recobro y despachos de abogados

### Módulo 14: Venta de Cartera

- Indicadores clave en las ventas de cartera
- Determinación del valor de la cartera
- Estimación de la Pérdida Esperada
- Estrategias de venta de cartera
- Acuerdos de compra y venta
- **Ejercicio 18:** Pricing en la Venta de Cartera en Excel



### ¿Porque seleccionar a Fermac Risk?

- En **FERMAC RISK SL** hemos formado a cientos de ejecutivos en países de Europa y América.
- La valoración de nuestros Clientes sobre nuestros cursos ha sido altamente positiva
- El 90% por ciento de los Clientes ha tomado otro curso con nosotros.
- La opinión de nuestro instructor es independiente, sin ataduras a *vendors* de software o alguna entidad bancaria
- Informamos las *Best Practices* en Europa y países de América Latina
- Asesoramos para que el participante comprenda los modelos de riesgos a través de ejercicios y resultados.
- Nuestros grupos tienen un máximo de 10 personas para dar una atención personalizada.
- Actualizamos los cursos con los temas internacionales más destacados

#### PRECIO Y LUGAR

**Precio:** 1.500 €

**Lugar:** Gran Vía Business Center Barcelona

**Horario:** 09:00 a 18:00 Hrs.

El Precio incluye:

Almuerzo más Café

Material *Hardcopy* de las presentaciones, CD con presentaciones en formato PDF y ejercicios.

#### INFORMACION

Teléfono: (34) 911 310 622

[martha.segoviano@fermacrisk.es](mailto:martha.segoviano@fermacrisk.es)

[www.fermacrisk.com](http://www.fermacrisk.com)



**5 días**

## HOJA DE REGISTRO

### *Curso Collection Score, Modelos de Default Risk y Recobro*

**Barcelona**

**Julio 22–24, 2010**

**Director del curso:  
Fernando González C.**

#### **Datos de Participante**

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Entidad: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Curso elegido: \_\_\_\_\_

He leído y he entendido los términos y las condiciones de la reservación.

Firma y Fecha \_\_\_\_\_

#### **FORMA DE PAGO:**

Depósito o transferencia bancaria a la entidad Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona "La Caixa". A nombre de:

EN ESPAÑA:  
FERMAC RISK S.L.N.E.  
Código: 2100 Oficina: 2792 DC: 15 Núm. de Cuenta: 0200103268

DESDE EL EXTRANJERO:  
FERMAC RISK S.L.N.E.  
CCC: 2100-2792-15-0200103268  
IBAN: ES48 2100 2792 1502 0010 3268  
BIC/CODIGO SWIFT: CAIXESBBXXX

#### **Precio del Curso:**

Mil quinientos euros € 1.500 euros por persona.

#### **El precio incluye:**

Participación al curso, desayuno, almuerzo y materiales del curso.

#### **Descuento Para Grupos**

Para 3 o más personas de la misma compañía, el precio se reduce un 10%.

#### **Cancelaciones y transferencias**

Se reembolsará el 100% del pago menos ciento cincuenta euros € 150 euros de costes administrativos si se anula su participación en el evento 21 días antes del mismo. La anulación se debe hacer por escrito por correo electrónico [martha.segoviano@fermacrisk.es](mailto:martha.segoviano@fermacrisk.es) y llegar a esta oficina antes de los 21 días señalados. No habrá reembolso por anulaciones recibidas entre los 21 días.

Fermac Risk S.L.N.E. se reserva el derecho de cambiar o cancelar cualquier parte de sus cursos publicados, debido a circunstancias impre-

vistas. Se realizarán todos los esfuerzos posibles para notificar a los participantes sobre los cambios realizados.

#### **Protección de datos**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se comunica que dichos datos personales quedarán incorporados a los ficheros de Fermac Risk S.L.N.E. con la finalidad de facilitar un mejor servicio e información sobre los productos y servicios ofrecidos. La rectificación, cancelación o cualquier disposición de los datos de carácter personal obtenidos podrá realizarse por su titular directamente comunicando al correo [martha.segoviano@fermacrisk.es](mailto:martha.segoviano@fermacrisk.es)

#### **Términos y Condiciones:**

El lugar del participante en el curso será confirmado hasta que se haya realizado el pago.