



# E-learning

Presentación del curso

CP Nivel #2

Información de febrero de 2025



CERISE+SPTF



## Nivel #2 Formarse en la Protección al Cliente

Descripción detallada en el reverso



Cursos para fortalecer sus habilidades, organizados en fechas específicas con un instructor, clases virtuales, foro, discusiones entre participantes y tareas evaluadas.

- **Requisito previo: Nivel #1**
- **Duración: 9 semanas, 5h por semana**
- **Precio: 800 euros**
- **Certificado de Formación**

**95%**

de los alumnos aprecian la claridad y pertinencia del contenido del curso.

“Gracias a Cerise+SPTF por darme la oportunidad de participar en este excelente curso. Me ayudó mucho a mejorar mis competencias en materia de protección del cliente y pude apoyar a la red de la Asociación de Microfinanzas de Laos y al Banco de Laos en estas cuestiones.”



Pamouane Phetthany,  
auditora cualificada, Laos

[Información sobre la cualificación](#)

[Más información sobre la formación](#)

Contacto : [training@spi-online.org](mailto:training@spi-online.org)

[Catálogo de cursos](#)



# E-learning

## Presentación del curso

CP Nivel #2

Información de febrero de 2025



CERISE+SPTF

### SEMANA 1

4h

#### Bienvenido al curso

- ¡Conozca a sus compañeros!
- **Clase virtual #1** - Vamos a conocernos
- ¿Qué tanto sabe sobre la GDSA?

#### Comprender el proceso de evaluación

- Metodología y herramientas de evaluación
- Proceso de evaluación
- **[MÉTODO] Preparar la evaluación**
- **[MÉTODO] Realizar las reuniones de apertura y restitución**

#### La sección OrgInfo

- Cómo rellenar OrgInfo correctamente

#### CP1 - Adecuado diseño y distribución de productos

- ¿De qué trata el CP1?
- Argumentos clave en torno al CP1
- **[MÉTODO] Identificar fuentes de información**

### SEMANA 2

4h

#### CP2 - Prevención del sobreendeudamiento

- ¿De qué trata el CP2?
- Argumentos clave en torno al CP2
- Ejemplos de Marruecos, Senegal y Camboya
- **[MÉTODO] Preparar entrevistas**
- **[PRÁCTICA] Preparar una entrevista**

#### CP3 - Transparencia

- ¿De qué trata el CP3?
- Argumentos clave en torno al CP3
- **[MÉTODO] Cómo calificar**
- **[PRÁCTICA] Practique la calificación**
- **[RECORDATORIO] Cómo usar SPI Online**
- **[AUDITORÍA SIMULADA] Califique indicadores CP3**

### SEMANA 3

4h

#### CP4 - Precios responsables

- ¿De qué trata el CP4?
- Ejemplo de Camboya
- Argumentos clave en torno al CP4
- **[MÉTODO] Cómo calcular la TEA y ratios CP4**
- **[PRÁCTICA] Calcular los ratios CP4**

### SEMANA 4

4h

#### CP5 - Trato justo y respetuoso a los clientes

- ¿De qué trata el CP5?
- **[PRÁCTICA] ¿Es una buena práctica?**
- Argumentos clave en torno al CP5
- **[MÉTODO] Realizar entrevistas**
- **[PRÁCTICA] Clase virtual #2** - Realizar una entrevista

### SEMANA 5

4h

#### CP6 - Privacidad de los datos de los clientes

- ¿De qué trata el CP6?
- Argumentos clave en torno al CP6
- **[MÉTODO] Preparar y realizar una visita de sucursal**
- **[PRÁCTICA] Prepare y realice una visita de sucursal**

#### CP7 - Mecanismos para la gestión de quejas

- ¿De qué trata el CP7?
- Argumentos clave en torno al CP7
- **[MÉTODO] Interactuar con los clientes**
- **[PRÁCTICA] Interactuar con los clientes**

#### CP8 - Gobernanza y RR.HH.

- ¿De qué trata el CP8?
- Argumentos clave en torno al CP8
- **[MÉTODO] Realizar un análisis sólido**

### SEMANAS 6 y 7

8h

#### AUDITORÍA SIMULADA

- **[PRÁCTICA] Clase virtual #3** - Calcular los ratios CP4
- Instrucciones para la simulación de auditoría
- **Entrega de auditoría simulada**

### SEMANA 8

3h

#### Leer los resultados y elaborar un plan de acción

- Cómo leer resultados
- Cómo leer los tableros de control
- Cómo elaborar un plan de acción
- **[PRÁCTICA] Elaborar un plan de acción**
- Cómo utilizar los recursos disponibles para ir más allá

### SEMANA 9

4h

#### ¿Qué sigue para Ud?

- Cómo convencer a colegas y socios
- **Clase virtual #4** - Síntesis y próximos pasos
- Formulario de comentarios