

INFORME GERENCIAL AÑO 2009

PAYHUNTER CIA. LTDA

Pay Hunter es una empresa dedicada a la recuperación de cartera, en las principales ciudades del Ecuador; a continuación detallamos la visión, misión y objetivos, así como el informe de las principales actividades desarrolladas durante el ejercicio económico 2009:

I. Visión

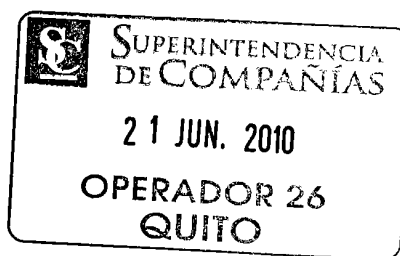
Ser una empresa líder con cobertura nacional que brinde un servicio ágil y eficaz en la Recuperación de Cartera, siendo reconocida por su alto nivel de seriedad y compromiso hacia la satisfacción del cliente.

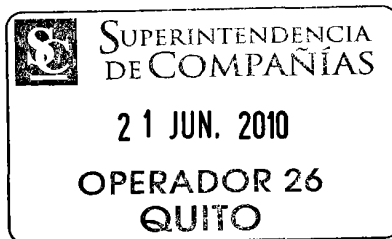
II. Misión

Nuestra principal misión es brindar un excelente servicio de cobranzas y recaudación de cartera, utilizando las herramientas necesarias para que los deudores morosos normalicen su situación, logrando el cobro en el menor tiempo posible y regularizando los inconvenientes existentes en los procesos de cobranza para establecer óptimos resultados en la economía y finanzas de nuestros clientes.

III. Valores

Transparencia
Versatilidad
Conocimiento





IV. Beneficios

- Eliminar gastos de tiempo y dinero, reduciendo los costos de cobranzas liberando a su personal de gestiones que se pueden tercerizar.
- Incremento del flujo de dinero al lograr un pago rápido y eficaz.
- Gestiones de cobranzas realizadas por personal profesional y calificado.
- Una efectiva gestión de cobranza disminuyendo o eliminando las cuentas incobrables mediante negociaciones, aplicando acciones judiciales solo en aquellos casos cuya circunstancia y costos lo justifiquen.

V. Gestión de Cobranzas

Preventiva

Una herramienta importante orientada a anticipar la morosidad de las deudas. La gestión se realiza mediante llamadas telefónicas a los deudores de acuerdo a un calendario mensual de vencimiento con la finalidad de establecer un compromiso de cancelación y evitar atrasos en los pagos de cuotas.

Prejudicial

En primer término esta gestión busca que el deudor se ponga al día en la o las deudas morosas, logrando de este modo contener el período de morosidad, evitando que aumente su deuda.

El término de la gestión prejudicial esta previamente definido con el cliente y depende de las características particulares de cada cartera. Asimismo, sirve para obtener los antecedentes que puedan servir para el eventual reclamo judicial que se decida iniciar de fracasar las gestiones prejudiciales.

Extrajudicial

Esta gestión previa a la judicial, busca determinar los deudores con quienes se debe desarrollar acciones judiciales, para establecer previamente convenios de pago, lo que se define anticipadamente con el cliente ya que depende en gran medida de sus políticas crediticias y comerciales

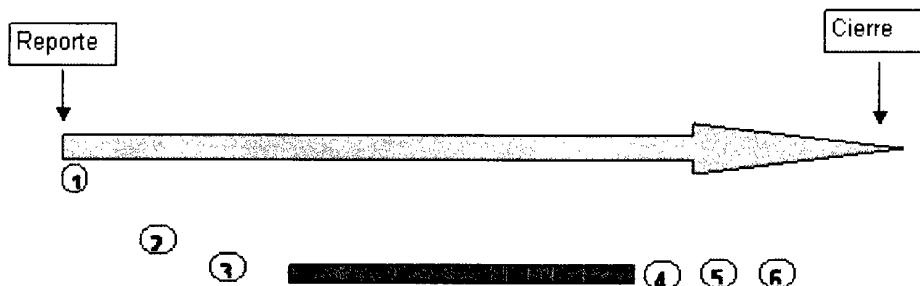
Judicial

Esta gestión será aplicada a todos aquellos deudores que no tienen intención de pago, y se inicia sólo con la autorización del cliente, una vez otorgado el poder por parte del mismo, se da paso a la preparación de demandas y tramitación en los tribunales competentes, bajo la supervisión y seguimiento de un equipo de abogados y procuradores internos.

Ulterior

Este servicio se efectúa luego de un plazo prudencial y se aplica a carteras que no calificaron para las acciones judiciales o cuyos documentos o plazos legales de cobro se encuentran prescritos. El objetivo es recuperar parte del capital adeudado efectuando una liquidación del documento con un ofrecimiento de importantes descuentos y ventajosas condiciones de pago, dependiendo de la antigüedad de la mora y de las políticas del cliente.

VI. Procedimiento General del Call Center



ETAPAS	TAREA	PROCESO
1	Revisión	Revisar la base de datos para complementar información sobre la persona
2	Revisión	Actualizar la base de datos con información entregada por el cliente
3	Ubicación	A cada persona se la ubica por diferentes medios: llamadas telefónicas a domicilio y móviles, mensajes celulares, cartas.
4	Ubicación	Cada caso es direccionado a un ejecutivo de cobranzas para: ubicación personal y seguimiento de la cobranza respectiva
5	Evaluación del proceso	Revisar cumplimiento de seguimiento
6	Evaluación del proceso	Cumplir fechas establecidas de ubicación y recuperación
7	Seguimiento	Seguimiento de pagos pactados con la persona

VII. Confidencialidad

Es importante para nosotros como parte integral de nuestros servicios, el tema de la confidencialidad, siendo así nuestro compromiso un manejo reservado de la base de datos.

VIII. Honorarios y Forma de Pago

Nuestros honorarios serán pactados o ceñidos a las normas o características estructuradas por ustedes y nosotros entendiendo que existe una tabla de comisiones establecida de mutuo acuerdo.

La forma de pago está estipulada sobre montos efectivamente recuperados.

NUESTRA CARTERA DE CLIENTES

• CONECEL

PORTA



• GRUPO TV CABLE

TV Cable

Suratel

Setel

Cable Modem



• DINERS CLUB S.A.



• ALMACENES DE PRATI

• COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito



• HOSPITAL METROPOLITANO

• MARTINIZING



OBJETIVOS PLANTEADOS PARA EL 2009:

- Incrementar por lo menos en un 100% el tamaño de nuestra cartera de clientes.
- Adquirir un nuevo sistema operativo para el manejo de las bases de datos de clientes deudores de las diferentes empresas.
- Perfeccionar los métodos, técnicas y estrategias de negociación y gestión utilizados por nuestros gestores, y lograr así incrementar nuestros índices de recuperación de valores vencidos.

ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS PARA EL 2009:

Cartera de Clientes:

- *Crear un departamento comercial encargado de:*
 1. Identificar posibles clientes,
 2. Crear una base de datos de posibles clientes,
 3. Actualizar nuestras estrategias comerciales,

Sistema Operativo:

- *Adquirir un sistema operativo diseñado a la medida que cubra todas las necesidades del proceso de gestión de cobranza, capaz de ajustarse a los requerimientos de información de nuestros clientes, para lo cual se deberá:*
 1. Identificar un proveedor capaz de prestar este tipo de servicio y que cumpla con las características definidas para este tipo de programación de sistemas.
 2. Analizar todos los procesos que deben ser cubiertos con las funciones que serán creadas en este sistema operativo.
 3. Iniciar un proceso de diseño del sistema operativo, que cuente con fases de evaluación y modificación.

Gestión de Cobranza:

- *Mejorar los métodos, técnicas y estrategias de gestión de cobranza, para lo cual se debe:*
 1. Identificar las debilidades en nuestro sistema de gestión de cobranza.
 2. Definir las posibles soluciones para mejorar estas debilidades.
 3. Fortalecer estas debilidades mediante capacitación a nuestros gestores de cobranza.
 4. Evaluar los resultados de estas capacitaciones mediante la medición de índices de recuperación.

RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL 2009

Cartera de Clientes:

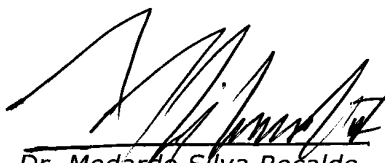
Se creo satisfactoriamente el departamento de comercialización, con lo cual se logra incrementar a nuestra cartera de clientes a empresas importantes como: Diners Club, Grupo TV Cable y De Prati.

Sistema Operativo:

A fin de año Pay Hunter cuenta con un sistema operativo renovado capaz de soportar las necesidades de nuestra empresa y clientes. Además de ser flexible y poder ser modificado según nuestros requerimientos.

Gestión de Cobranza:

Nuestros gestores han sido capacitados en varias técnicas de cobranza lo que ha logrado que nuestros índices de recuperación hayan crecido en un casi 200% a finales de año.


Dr. Medardo Silva Recalde
Gerente General
PAY HUNTER CIA. LTDA.


Pay Hunter
Recuperación de Cartera

