

Mensaje de la Gerencia.

Protramites en el año 2018 constituyó un aporte importante en los resultados anuales del Grupo, tanto en su desempeño como subsidiaria, como en los resultados obtenidos por parte de su gestión, cuidando y fortaleciendo los pilares más importantes de la empresa el recurso humano, mejorando los procesos internos y de cara a Produbanco en lo referente a cartera vencida.

La coordinación constante con Produbanco ha sido un factor de éxito este año, ya que han permitido optimizar los recursos y por ende verse reflejados en el cumplimiento de los objetivos institucionales, la oportuna y continua marcación de estrategias ajustados a mercado, producto, comportamiento han sido el motor fundamental de la empresa.

A continuación informo los resultados alcanzados, y ratifico mi compromiso y de todo el equipo que me acompaña.

Agradecida por la confianza,

Gina Miroslava Martínez López
Gerente General

Entorno empresarial.

El año 2018 pasó de ser un año de grandes esperanzas a uno de fuertes golpes en la economía. Por ejemplo, el Banco Central del Ecuador preveía en un principio un crecimiento en la economía del 3.0%, el cual no se vio materializado. Ecuador cerró 2018 con crecimiento de 1.0%, según el informe del CEPAL. Notándose claramente una desaceleración como derivación del fuerte descenso en la inversión fiscal y una moderada contracción de la producción petrolera. A esto se suman otras medidas de austeridad propuestas por el gobierno como la reducción de los subsidios de los hidrocarburos y la fusión o eliminación de varios ministerios. Finalmente, los planes de fomento y fortalecimiento de la industria nacional no cubrieron las altas expectativas propuestas. La reducción acelerada del tamaño del Estado y el marco económico mundial envolvieron al país en una estela de crisis.

Sin embargo, el desempleo permaneció relativamente bajo (3.7%), con una leve disminución respecto al anterior año. A pesar de este nivel de desempleo, solamente el 40.6% de los empleados tienen ingresos iguales o superiores al salario básico. Al mismo tiempo, debido a las medidas de reducción del tamaño del Estado, se reconfiguró la distribución de los empleos, siendo el sector privado quien concentra 92 de cada 100 empleos en el país.

Por otro lado, los precios del consumidor comenzaron a salir del período deflacionario. En efecto, el país en 2018 concluyó con una inflación anual de 0.27%, según al informe del INEC. Siendo un porcentaje inferior al promedio de los países de la Comunidad Andina de Naciones y Mercado Común del Sur.

El costo de la canasta familiar básica se ubicó en \$715.16 y el ingreso familiar mensual promedio de un hogar de cuatro miembros con 1.6 perceptores de un salario básico fue \$720.53. Lo que representa un 100.75% de cobertura del costo de la canasta básica. Este costo es superior al año 2017. Por otro lado, la canasta vital costó \$499.59, es decir que hay un excedente de \$220.94 del ingreso familiar.

En medio de todo esto, el sistema financiero ecuatoriano es sólido y no presenta señales de riesgo. De hecho se puede considerar a las entidades bancarias como solventes y eficientes frente a las vicisitudes del país.

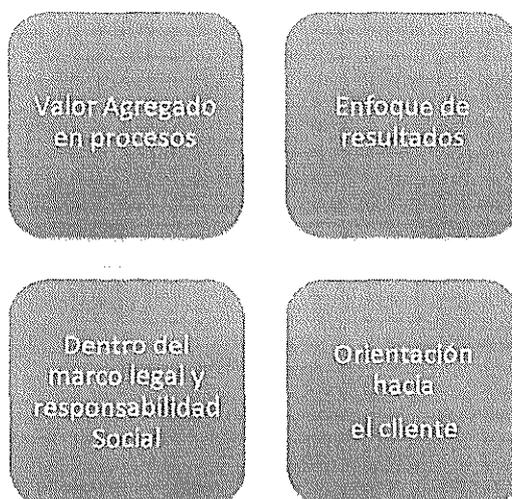
PROTRAMITES 2018

La compañía viene ejerciendo su actividad acorde con su objeto social desde su constitución en el mes de agosto del año 2009, inscrita en el Registro Mercantil en el mes de septiembre del mismo año, bajo estricto cumplimiento de las leyes de la República del Ecuador, así como la sujeción al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en la parte societaria.

Desde el mes octubre de 2009, fecha en la que compañía se calificó como institución de servicios auxiliares del sistema financiero ante la Superintendencia de Bancos, y ratificada como tal desde 23 de octubre de 2014 por el mismo Órgano de Control, continuamos con nuestro rol fundamental en la prestación de servicios profesionales en administración del riesgo crediticio, cuyo modelo de negocio nos permite competir con éxito en el mercado nacional, basado en:

- **Modelo de gestión de negocio flexible y versátil**, que nos permite asegurar un crecimiento mayor en el sector.
- **Gestión de talento, con responsabilidad social y alto desempeño**, lo que nos permite atraer y retener a los mejores profesionales.
- **Gestión prudente de riesgos y fortaleza en resultados**, soportados por la generación de beneficio a favor de nuestros accionistas y de nuestro capital humano.

Este modelo se encuentra alineado con la filosofía de la empresa, basada en cuatro directrices:



Estructura de Gobierno.

La compañía se encuentra estructurada bajo el modelo de Sociedad Anónima (S.A), caracterizada por su Órgano Supremo (Junta de Accionistas), y la Administración que la conforman el Presidente y la Gerente General, quienes tienen la responsabilidad de realizar la gestión rigurosa y prudente de asegurar su solidez económica y de velar por los intereses de sus accionistas.

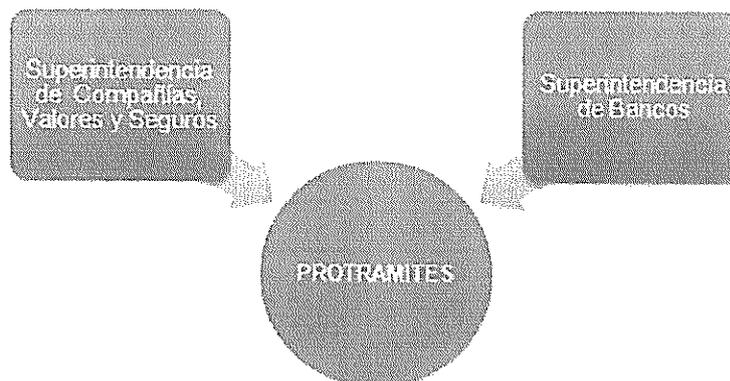
Administración

Rafael Antonio Roca Moreno	Presidente
Gina Miroslava Martínez López	Gerente General

Accionistas

Personas Jurídicas	99.8750%
Personas Naturales	0.1250%
	100%

Órganos de Control



Administración de la compañía.

A continuación, informo sobre los hechos más relevantes de la gestión ejecutada durante el año 2018.

La expectativa de crecimiento de PROTRAMITES en 2018 vino marcada por los desafíos de cara al cumplimiento de la expectativa del Banco sobre la contribución en el ratio de cartera vencida y recuperación de cartera castigada, lo cual motivo a la empresa a desarrollar una estrategia que le permita alcanzar los retos planteados, así:

En Mora Temprana, fue consolidar la explotación de los beneficios que brinda la herramienta (marcador automático) obteniendo el incremento progresivo de volúmenes, el control del proceso y la eficiencia del equipo, a la par de afrontar con éxito el tránsito en el cambio de cultura que conlleva la implementación tecnológica, dentro del cual se incluyeron focos de atención en temas de motivación, integración, pausas lúdicas para atenuar la exigencia, entre otras.

Mientras que la Mora Media enfoca sus energías y esfuerzos a incorporar dentro del modelo de gestión, visitas de campo focalizadas y el control del pago sobre la cartera refinanciada sin dejar de reconocer la versatilidad de la plataforma a través de la capacidad de reacción desplegada en el último bimestre del año con variaciones de horario; aspectos fundamentales del quehacer que determinaron una importante contención del castigo y demanda judicial, sin que medie el incremento de recursos

Mora Avanzada concluye el período 2018 con una aportación de 12 millones de recuperación de cartera castigada; y, el cumplimiento del 115 % en recuperación de cartera propia (comprada a PRODUBANCO), expresada en 652.865 dólares.

Relevante comentar el avance en la verificación de la cartera en demanda judicial que se ubica en 60%; sin dejar de lado el dinamismo que han adquirido los procesos judiciales derivado del control que se ejerce.

Lo logrado, sobre la base de la reconfiguración del equipo humano, que logró especializar tanto en front como en back logrando potenciar los resultados con especial cuidado en garantizar la operación

La línea de Trámites Legales introduce este año un crecimiento en los ingresos del 158% al pasar de 195M en 2017 a 309M en 2018 ya que logra incorporar el servicio a las bancas de personas y Pymes en la ciudad de Guayaquil dentro del segundo semestre del 2018.

Clara en sus objetivos PROTRAMITES, enfocó sus planes a la gestión de recuperación de cartera contribuyendo de forma importante al índice de morosidad con el cual PRODUBANCO cierra el período 2018 en 1,74% frente al porcentaje del año inmediatamente anterior ubicado en 1,80%

Las utilidades de PROTRAMITES registran 518 mil dólares muy por encima de lo esperado 315 mil dólares con un cumplimiento del 264%

Lo dicho dentro de un ambiente laboral óptimo que genera estabilidad y oportunidades.

