

PAGUE YA

Pichincha Sistemas Acovi C.A.  
Quito - Ecuador  
Edificio Centro Financiero, 5to.  
Piso

Teléfono: (593) 2980980  
Correo electrónico:  
dovargas@pichincha.com

## **INFORME A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2014**

*Pichincha Sistemas Acovi C.A., compañía legalmente constituida en el Ecuador, cuyo objeto social entre otros, es la prestación de servicios de cobranza judicial y/o extrajudicial por cuenta propia o ajena, gestiona y presta servicios de cobranza para Banco Pichincha relacionada con la cartera de Banca de Personas y PYMES, de diferentes segmentos y productos, desde la mora temprana hasta los proceso judiciales.*

*A partir del 26 de mayo del 2014, luego de la notificación de la Junta General de accionista, me fue grato incorporarme a la empresa donde asumí el reto de llevarla junto con el equipo humano a obtener altos estándares de eficiencia.*

*Arrancamos la gestión, estandarizando criterios de medida y objetivos, alineados con las metas y presupuestos que mantiene Banco Pichincha. El principal cambio es alinear la gestión a los porcentajes de recuperación por banda de mora, que implica una cobranza integral en función de la probabilidad de recuperación efectiva en tramos de mora homogéneos, considerando que la mayor cantidad de obligaciones a recuperar son en cuotas mensuales.*

*En el mes de julio, luego de la incorporación del sub Gerente de Tecnología, se procede a re segmentar la cartera, aprovechando la funcionalidad de la herramienta de cobranzas, que permite generar listas de trabajo independientes, en función de un árbol de decisión*

*excluyente, lo que permite crear la asignación mensual de la carga de trabajo, garantizando que los recursos y las estrategias estén alineados al volumen de operaciones consignadas por Banco Pichincha.*

*En función de la asignación, se definen los segmentos de cobranza especializada por producto y edad de mora, incorporando el modelo de scoring de cobranza como variable de gestión, lo que ha permitido optimizar un 30% los recursos del call center y priorizar la gestión sobre los clientes con baja probabilidad de pago, además de incorporar un concepto de gestión preventiva en los casos peor puntuados.*

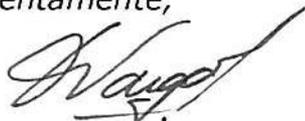
*A partir del mes de junio, se alinearon los incentivos variables del personal a las metas de recuperación, esto impactó en el proceso de recuperación principalmente en los gestores de campo. Esta estrategia ha generado mejoras sustanciales en las recuperaciones de este canal.*

*Actualmente en la empresa se dispone la versión 5.4 de iCS (software de cobranzas), por lo que se ha definido actualizar a la versión actual 6.3, mientras se genera el proyecto para el cambio de la herramienta hacia una solución de categoría mundial, por el crecimiento de la operación y el avance tanto de la tecnología y la industria de cobranzas, lo que permitirá a futuro estar a la vanguardia en el Ecuador en este aspecto.*

*Debido a los cambios normativos en los que se vieron afectados los honorarios por costos de cobranza, la modificación de dichos gastos impactaron en los ingresos de la empresa en alrededor de un 35%, sin embargo y gracias a la eficiencia lograda en la administración de los comisionistas y la optimización de los recursos internos, Pague Ya obtuvo rendimientos financieros satisfactorios, llegando a generar una utilidad neta de 2'964.020,35.*

*Para el año 2015, Pague Ya seguirá buscando la eficiencia en la recuperación, a través de la optimización de los canales de contacto con los clientes y el conocimiento de la problemática de cada uno de sus segmentos, utilizando tecnología de punta, al mejorar no solo los sistemas de cobranza, sino la infraestructura tecnología de servidores y equipos, con un equipo lo que permitirá maximizar la recuperación con un menor costo, conociendo plenamente las características de los clientes gestionados.*

Atentamente,



Diego Vargas Lara

Gerente General.