

## INFORME GERENCIAL A LA JUNTA DE ACCIONISTAS DE PICHINCHA SISTEMAS ACOVI C.A.

2009

Pichincha Sistemas Acovi C.A. es una empresa constituida en la ciudad de Quito el 24 de octubre de 2006 producto de la fusión por absorción entre Pichincha Sistemas Acovi C.A, y la compañía Procimag C.A.

Con fecha 13 de abril del año 2007 se modifica el objeto social y el estatuto de Pichincha Sistemas Acovi, quedando el primero definido como "una institución de servicios auxiliares del sistema financiero que tendrá el siguiente objeto social: a) la prestación de servicios de cobranza judicial y/o extrajudicial, por cuenta propia o ajena y la asesoría o servicios afines, incluidas la realización de estudios e informes y otras actividades relacionadas con la administración del riesgo. b) La prestación de servicios de verificación domiciliaria y de búsqueda, incluidos el suministro de informe de bienes, de domicilio civil y comercial, que estén relacionados a la prestación del servicio de cobranza. c) La prestación del servicio de recaudación, sea que se efectúe en locales propios o sea que se efectúe a distancia. d) La ejecución de cualquier otro negocio o actividad que se relacione, en la actualidad o en el futuro, directa o indirectamente con los fines antes señalados y que los socios acuerden.

El día 2 de abril del 2007 la compañía inició la prestación de sus servicios de cobranza extrajudicial y judicial bajo el nombre comercial de "PAGUE YA", con una dotación de 134 personas distribuidas en la casa matriz ubicada en el 4° y 9° piso del Centro Financiero en la ciudad de Quito, y con sucursales en las ciudades de Guayaquil, Machala, Cuenca, Ambato, Manta, Portoviejo, Babahoyo, Quevedo, Santo Domingo y Esmeraldas.

Cuenta con un moderno y completo software de cobranza, y una eficiente herramienta de Contact Center para la administración de las llamadas telefónicas y los medios de contacto con los deudores.

Estas herramientas le permiten efectuar la actividad de cobranza en forma masiva pudiendo gestionar por distintos medios de comunicación y llegar a un gran número de clientes con una amplia cobertura a los largo del país, en forma persistente y reiterada dentro de un período de tiempo.

PAGUE YA gestiona y presta servicios de cobranza a la totalidad del segmento personas del Banco Pichincha, incorporando en el transcurso del año 2009 una Unidad especializada en la gestión de los segmentos Preferencial y PES haciéndose cargo de la gestión de recuperación integral de estos clientes. Al cierre del mes de diciembre del año 2009, PAGUE YA gestiona la cantidad de 280000 operaciones mensuales habiendo incrementado la recuperación de los productos y segmentos que atiende, cumpliendo en un 100% la meta de cartera vencida contribuyendo significativamente también al cumplimiento de la meta del ratio de cartera del Banco.

La incorporación de estos segmentos y el aumento de las operaciones en mora y vencida significó aumentar la planta de personal y oficinas y es así como al término del año, PAGUE YA cuenta con una dotación de 300 persona, y nuevas oficinas de atención al público en la ciudad de Latacunga, Riobamba y Lago Agrio.

Unidad especializada en  
DE COMPANIAS  
30 ABR. 2010  
OPERADORA  
QUITO

En el año 2009 se incorporaron nuevas versiones del SW de Cobranza, y se aumentó significativamente la capacidad de la herramienta de comunicaciones CIC, con herramientas HPM de enlace al exterior eliminando todas las tarjetas físicas, incorporando la grabación del 100% de las llamadas y proveyendo a los supervisores de más y mejores herramientas de control y rendimiento.

En el año 2010, PAGUE YA continuará consolidando la gestión de recuperación de cartera vencida, mayores y mejores resultados de recuperación, el desarrollo de modelos de medición de mayor precisión y desagregación, la incorporación de modelos de scoring de cobranza, la redefinición y diseño de su software de cobranza y posiblemente ampliar su accionar a otros ámbitos relacionados con la cobranza y que su objeto social lo permite.

La capacitación de su personal, la mayor efectividad en el uso de su Contact Center, mayor eficiencia en el empleo de los medios de cobranza y la focalización en determinados segmentos y productos que presentan rendimientos de cartera más deficientes, constituyen objetivos permanentes de la compañía.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Ponce', enclosed within a large, loopy oval flourish.

María Cristina Ponce

Gerente General