



INFORME GERENCIAL A LA JUNTA DE ACCIONISTAS DE PICHINCHA SISTEMAS ACOVI C.A.
2011

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, los medios de contacto con los deudores y el seguimiento histórico de la gestión de cobro en cada una de sus etapas.

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 lo largo del país, en forma continua.

PAGUE YA gestiona y presta servicios de cobranza a la totalidad del segmento personas del Banco Pichincha, incorporo en el año 2011 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 2011, PAGUE YA realiza más de 721.000 gestiones mensuales habiendo incrementado la recuperación de los productos y segmentos que atiende, excediendo del 100% la meta de cartera vencida, contribuyendo significativamente también al cumplimiento del ratio de cartera vencida 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 413 personas, y oficinas de atención al público en 17 ciudades del país.

En el año 2011 se incorporaron nuevas versiones del Sistema de Cobranza, y se aumentó significativamente la capacidad de la herramienta de comunicaciones, con

herramientas 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.

Los resultados financieros de la empresa en el año 2011 fueron muy satisfactorios obteniendo una utilidad neta de USD \$2,740,756.76 .

En el año 2012, PAGUE YA continuará consolidando la gestión de recuperación de cartera vencida, con 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 eficientes, constituyen objetivos permanentes de la compañía.

Atentamente



María Cristina Ponce Dávalos

Gerente General