

**INFORME GERENCIAL A LA JUNTA DE ACCIONISTAS DE PICHINCHA SISTEMAS ACOVI C.A.**  
**2013**

Pichincha Sistemas Acovi C.A, es una compañía legalmente constituida, al amparo de las Leyes Ecuatorianas, cuya actividad principal la prestación de servicios de cobranza judicial y/o extrajudicial por cuenta propia o ajena.

Su constitución se otorgó mediante Escritura Pública el día 29 de abril de 1986, ante el Notario Quinto del Cantón Quito, Dr. Luis Humberto Navas Dávila, y debidamente inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Quito, el día 04 de Junio de 1986.

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 4º 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 2013, PAGUE YA realiza gestiones mensuales habiendo incrementado la recuperación de los productos y segmentos que atiende, contribuyendo también a los resultados 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 537 personas, y oficinas de atención al público en 19 ciudades del país.

En el año 2013 se incorporaron nuevas versiones del Sistema de Cobranza, y se aumentó significativamente la capacidad de la herramienta de comunicaciones, 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 2013 fueron muy satisfactorios obteniendo una utilidad neta de USD \$4'747.385,20 la misma que comparada con la del año 2012 tuvo un incremento del 2%.

En el año 2014, 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 transaccionales de cobranza, con el fin de seguir prestando un servicio de excelencia.

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