

INFORME A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2016

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 procesos judiciales con mora avanzada.

El año 2016, se presentó con un reto interesante relacionado con a la ejecución de los cambios aprobados por la junta general de accionistas en el año anterior, esto contemplaba la modernización del sistema de gestión de cobranzas, que es el core del negocio, la modificación de la estructura funcional de la empresa, cuya visión era la optimización de los procesos, la eliminación de tareas duplicadas y la maximización de los resultados y un cambio de ubicación física, que permitía la unificación de las áreas de la empresa en una sola localidad como matriz.

Arrancamos el proceso de cambio, generando el análisis GAP de la herramienta definida como core, cuyo criterio de selección fue realizado mediante una rigurosa metodología de selección, que decantó en definir una herramienta world class. Emerix cumplió con los requerimientos generados por la metodología y empezamos el proceso de cambio, que permitirá a la empresa disponer de una herramienta robusta para la gestión de cobranzas, con altos estándares de calidad, generando procesos automatizados para la asignación, segmentación y controlando la estrategia definida con un sistema robusto de generación de reportería.

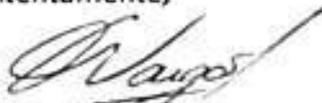
A la par, y gracias al trabajo en equipo generado con las áreas de Recursos Humanos, Estructura y el área de Comunicación Organizacional del Banco Pichincha, finalizamos con total éxito el cambio de la estructura organizacional y funcional de la empresa, basado en el levantamiento de los procesos y comparados con las mejores prácticas del mercado, cuyo alcance fue eliminar las tareas duplicadas, optimizar los procesos y generar eficiencia con la creación de nuevas áreas, que apalanquen los resultados perseguidos por la Pague Ya, en

relación a la recuperación y atención al cliente para asesorarlo en la normalización de sus obligaciones.

Pague Ya ha trabajado en los tres pilares que consideramos son claves para evolucionar en el ámbito de la Cobranza, segmentación de la cartera, asignación de recursos y definición de estrategias de cobro, soportados con un robusto sistema de información que permite el seguimiento de la recuperación de forma diaria y con análisis de pronósticos y tendencias para tomar decisiones oportunos, lo que ha permitido cumplir todos los presupuestos planteados y mejorar sustancialmente sus indicadores, lo que conlleva adicionalmente al mejoramiento del ausentismo, clima laboral y la reducción notable del nivel de rotación del personal.

Debido a los cambios normativos que afectan directamente a los ingresos de la empresa, el siguiente año será de retos más grandes al afectarse los honorarios por costos de cobranza, la modificación de dichos gastos impactarán en los ingresos de la empresa en alrededor de un 25%, por lo que se debe poner principal interés a la eficiencia lograda y trabajar en optimización de los recursos internos, para que Pague Ya siga obteniendo los rendimientos financieros esperados.

Atentamente,



Diego Vargas Lara

Gerente General.