

## **INFORME A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA PICHINCHA SISTEMAS C.A. (PAGUE YA)**

Durante el año 2019, se mantuvo la evolución positiva de la compañía mejorando sus resultados financieros y operativos. Alcanzamos un resultado anual de 11'083.838 millones de dólares, 33% mayor al año anterior. Incrementamos nuestros ingresos en un 21%, con crecimientos del 7% por la gestión de cobro realizada a los clientes del Banco; y, un incremento muy importante de la recuperación de la cartera propia que pasó de 4'298.626 a 8'840.806 millones de dólares.

Nuestros gastos de operación alcanzaron un valor de 15'746,154, con un crecimiento del 3%. Pague Ya alcanza una mejora de 8 puntos en el índice de eficiencia, de 52% a Dic 2018 a 44% a Dic 2019.

A nivel operativo incrementamos los niveles de recuperación con los mismos recursos, tanto en la gestión del call center como en la fuerza terrena, manteniendo siempre nuestro enfoque de brindar soluciones ágiles y oportunas a los problemas de morosidad del cliente, proceso que se llevó a cabo en el marco del proyecto de transformación de Banco Pichincha. Logrando así mejorar el índice general de recuperación de 68.32% a dic 2018, a 70,28% a dic 2019, mejora que se evidencia en todas las edades de mora de la cartera gestionada.

Las mejoras en la eficiencia de la gestión de recuperación fueron logradas gracias a la implementación de esquemas de asignación y marcación diferenciadas, considerando la situación de riesgo, mora y perfil del cliente, mejoras en los procesos de medición y retroalimentación a los gestores enfocadas a conseguir metas diarias. El conjunto de acciones, han permitido cumplir las exigencias presupuestarias de Banco Pichincha en un 101.6% de cumplimiento en cuanto a la recuperación de cartera vencida y de cartera castigada.

Los retos del año 2020 están alrededor de mantenernos en la búsqueda de eficiencia de nuestra operación y a la vanguardia de los procesos de recuperación a través de inversión tecnológica que asegure la continuidad de la operación, de la adecuación de la estructura para mantener la cobertura acorde al crecimiento de nuestro principal mandante, y continuar con la fijación de estándares de atención hacia nuestros clientes.

Atentamente,



Jorge Marchán Riera  
Gerente General