



IntelCobros

g e s t i ó n d e c o b r a n z a s



INTELGER S.A., es una empresa constituida legalmente que le permite mantener una estructura eficiente y económica en el equipo de crédito apoya en minimizar el impacto por provisiones en los estados de resultados.

Nuestro servicio está diseñado para buscar soluciones apropiadas e innovadoras que hagan frente a los complejos retos actuales de nuestros clientes, de manera que se desarrollen de forma óptima, con un apoyo confiable y seguro al momento de la toma de decisiones.



IntelCobros
gestión de cobranzas

MISIÓN

Incrementar la recuperación de cartera de las instituciones del sector financiero y comercial.



VISIÓN

Ser la empresa líder en gestión y recuperación de cartera.



¿POR QUÉ ELEGIRNOS?

PREVIENE

Altos índices de morosidad

MEJORA

Indicadores financieros

GARANTIZA

Resultados positivos a corto
y mediano plazo



La empresa ha desarrollado de manera técnica y sostenida una infraestructura versátil y altamente funcional que le permite adaptar su operatividad a las exigencias de nuestros clientes con los fundamentos que a continuación se detallan:

- a) **VEHÍCULOS PROPIOS PARA VISITAS**
- b) **COBERTURA A NIVEL NACIONAL**
- c) **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE ÚLTIMA GENERACIÓN** que integra una plataforma de georeferenciación que permite contar con importante información del cliente como:

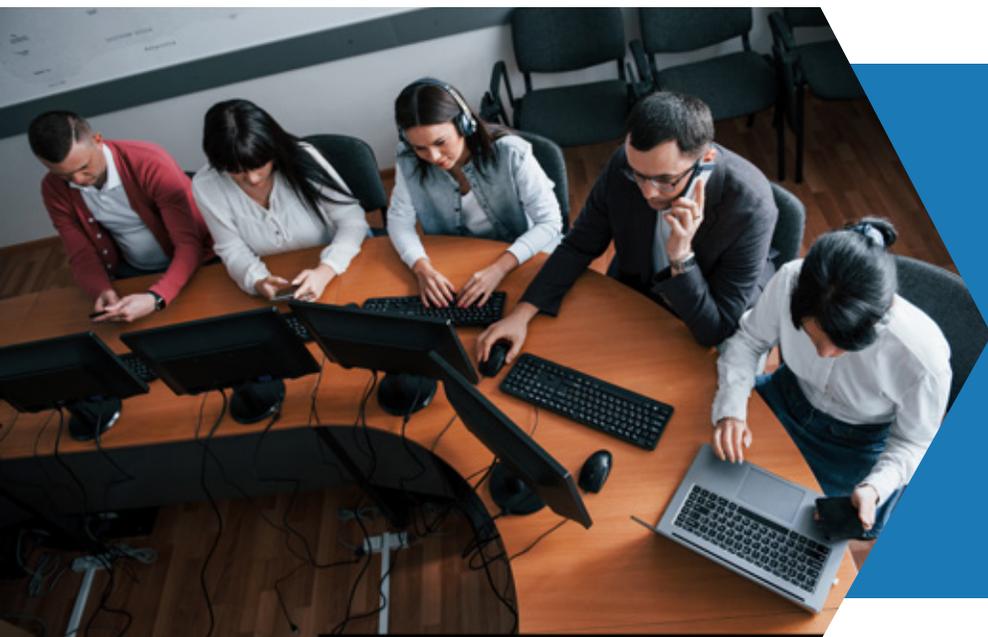
- **FOTOGRAFÍAS DE RESPALDO**
(vehículo, domicilio, trabajo)
- **EMISIÓN DE REPORTE**

CONTAMOS, ADEMÁS CON UN “CALL CENTER” MULTICANAL QUE GESTIONA:

- a) Mensajería de texto a celulares
- b) Servicio de mensajería Whatsapp
- c) Envío masivo de SMS
- d) Envío masivo de e-mails
- e) Monitoreo de gestión
- f) Discado asistido “Asterisk” que permite al gestor telefónico optimizar su tiempo de llamada mediante la identificación de los números de manera automática y predictiva.
- g) Sistema de grabación “On line” de la gestión realizada



GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO



La prevención en la mora es primordial en el manejo de una cartera de crédito, el evitar que las operaciones caigan en mora es lo más saludable para nuestro portafolio de clientes, lo cual se efectúa a través de nuestra gestión con técnicas profesionales que permiten obtener excelentes resultados.

Envío de mensajes preventivos, llamadas personalizadas y visitas de campo en caso especiales.

GESTIÓN DE COBROS EXTRAJUDICIAL

Cobramos con diligencia en los diferentes rangos de mora con gestiones telefónicas por call center, mensajes de texto, cobros en campo por medio de nuestros gestores motorizados se logra recuperar con mayor prontitud antes de que estos pasen a rangos mayores de cartera y puedan afectar el indicador de la calidad de esta y provisiones, obteniendo excelentes resultados buscando contener el deterioro de la cartera.



GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL

Agotada la etapa extrajudicial y previo acuerdo con nuestro cliente, se efectuará la presentación del proceso legal, controlando todas y cada una de las etapas procesales, previo análisis y que haya comprobado que el demandado y garantes tiene garantías reales a su nombre o algún ingreso que pueda ser sujeto de embargo, situación que dará viabilidad al proceso jurídico.

Aunque la obligación ingrese a cobro por la vía judicial, la gestión integral de cobro pre jurídico NO se dará por agotada, es decir, de manera simultánea se efectuará dicha gestión por nuestros abogados.



ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

Administración total de su cartera de créditos, para reducir áreas administrativas completas, con la finalidad de ahorrar gastos en planillas de personal y administrativas operando con responsabilidad y eficiencia la administración.



NUESTRAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN

Intelcobros es una plataforma adaptable a cada proceso, estructura y flujo de la gestión que interactúa con la telefonía, registro de pagos, compromisos de pagos, entre otros, adaptables a las necesidades de cada cliente.

Contamos con sistema de monitoreo en línea y reportes customizados para evaluación de operadores e indicadores de gestión.

Cobranza	Operación	Deudor	Producto	Cuentas V	Monto V	Monto P	Días V	F. Ingreso	F. Asignación	F. Mod	U. Asignado
11889	309119	ALBUJA MENESES SANDRA CORINA	FONVIDA	0	2,501.65	0	531	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11890	308817	ALCAZAR GARCIA SONIA PAULINA	FONVIDA	0	2,891.80	0	602	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11891	308587	ALMENDA MUÑOZ CARLOS JULIO	FONVIDA	0	2,501.10	0	568	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11892	308371	ANDRADE MALDONADO LENNIV JAVIER	FONVIDA	0	3,862.70	0	988	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11893	307924	ANDRADE MORALES FERNANDA MARIA	FONVIDA	0	2,589.92	0	906	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11894	104552	ANRANCO SALAS ORLANDO JOSELITO	FONVIDA	0	3,061.34	0	955	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11895	304331	BERMEO GAVILANEZ VERONICA JESSENIA	FONVIDA	0	968.39	0	856	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11896	109461	BIÑOS PORTUGAL GLENDA SABINA	FONVIDA	0	8,707.14	0	714	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11897	307487	BRIONES DE LA CRUZ ORLY ANDISAR	FONVIDA	0	1,021.95	0	709	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11898	307894	CABRERA TROYA LUIS FERNANDO	FONVIDA	0	154.02	0	498	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11899	109275	CALDERON ESPINOZA MAYRA FERNANDA	FONVIDA	0	2,482.10	0	557	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN
11900	303773	CALVA JIMENEZ JEANETH BEATRIZ	FONVIDA	0	2,833.17	0	628	2022-04-29	2022-04-29		ADMIN

Permite el seguimiento a la gestión de compromiso de pagos, a través de alertas visuales, proporcionando una información actualizada de forma diaria al gestor sobre sus convenios de pago pendientes de acuerdo con la necesidad particular de cada cliente.

The screenshot displays the IntelGer S.A. web application interface. The top header includes the company logo, a navigation arrow, the date '2022-04-29', and user options like 'Ayuda', 'Perfiles', and 'Cuenta'. The left sidebar shows a navigation menu with categories like 'COBRANZAS', 'PARAMETRIZACIÓN', 'JURÍDICO', 'COBROS', 'REPORTES', 'MASIVOS', and 'DASHBOARD'. The main content area is titled '8-7 Compromisos De Pago' and features a dropdown menu for 'Compañía' set to 'SONDIVIDA'. Below this is a table titled 'Compromisos de pago' with columns for 'Tipo', 'Operación', 'Identificación', 'Cliente', 'Observación', 'Monto Vencido', and 'F. Compromiso'. Two rows of data are visible, each with a status indicator (red or green square) and a document icon.

Tipo	Operación	Identificación	Cliente	Observación	Monto Vencido	F. Compromiso
LLAMADA TELEFONICA	112291	1712627197	ALBA SANCHEZ LUIS ALFREDO	CLIENTE CANCELARÁ EN HORAS DE LA TARDE EN LA AGENCIA MAS CERCANA FNH	1,332.95	2022-04-28
LLAMADA TELEFONICA	202571	1707744775	ACOSTA MAIBLANCHE MELIDA SALOME	CLIENTE VA A CANCELAR SU CUOTA EN LA FECHA INDICADA. FNH	2,827.48	2022-04-30

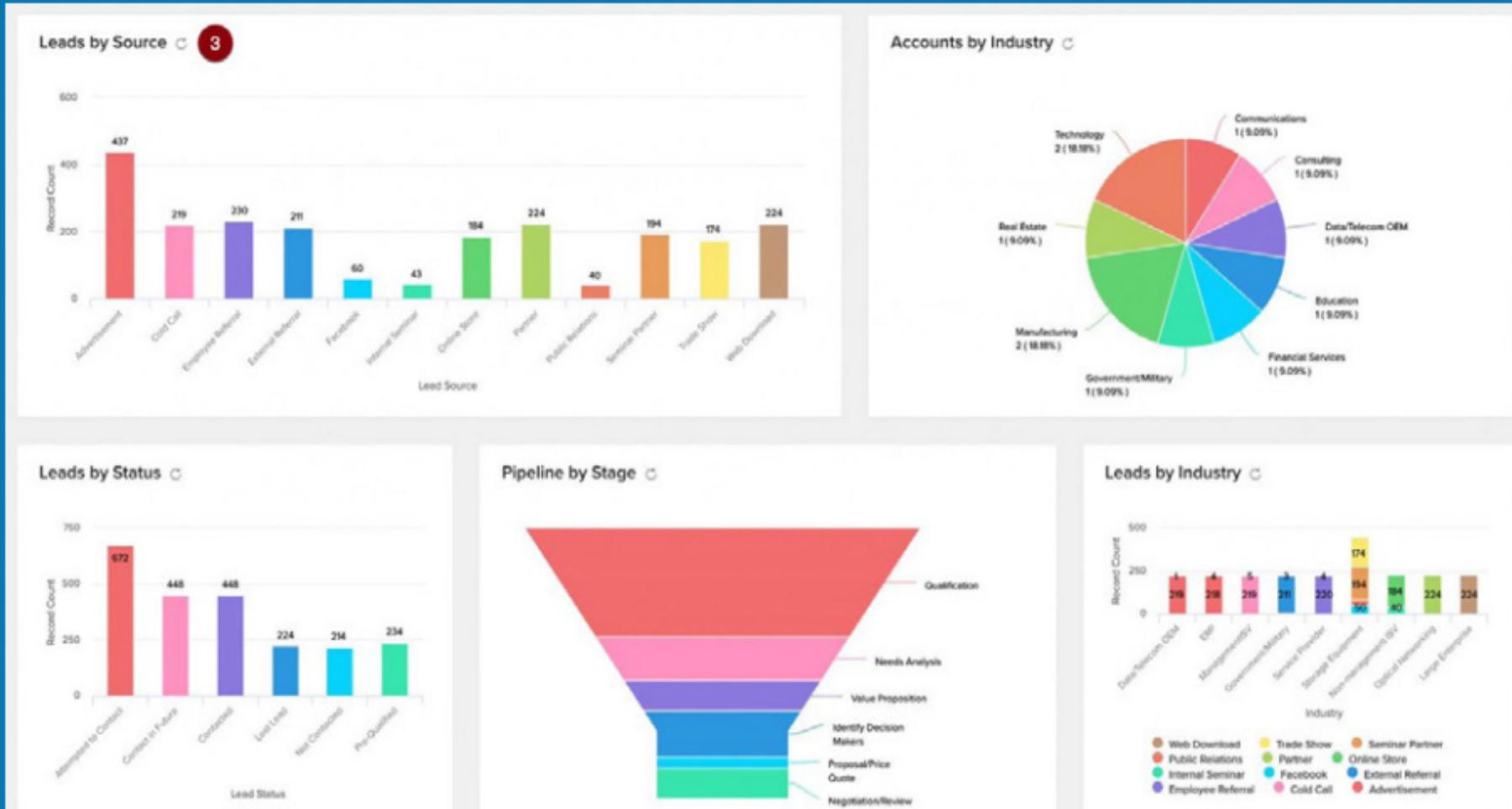
Estos reportes basados en el comportamiento y avance de la gestión, permite tomar decisiones y correctivos en la estrategia en tiempo real, esta misma información es compartida con nuestra área de calidad quien llevará datos estadísticos por agente para medir el rendimiento y desempeño.

IntelCobros		REPORTE PRODUCTIVIDAD EN RECUPERACIÓN JULIO 2021					
Nombres	Tipo	Valor	Fecha de Pago	Días de Mora	Calificación	Gestor	
ERRERO JESSI	EFFECTIVO	\$8,190.98	07/07/2021	0	A1	GESTOR 1	
ERRERO JESSI	EFFECTIVO	\$239.50	07/08/2021	0	A1	GESTOR 1	
ILVA MAYRA DE	EFFECTIVO	\$15.10	07/28/2021	0	A1	GESTOR 1	
ILVA MAYRA DE	REFINANCIAMIENTO	\$2,441.80	07/28/2021	0	A1	GESTOR 2	
APONTE HENRY	REFINANCIAMIENTO	\$7,807.16	07/28/2021	0	A1	GESTOR 1	
PACHACAMA AL	EFFECTIVO	\$2,495.08	07/01/2021	0	A1	GESTOR 1	
TORRES IVAN C	REFINANCIAMIENTO	\$3,384.80	07/28/2021	0	A1	GESTOR 1	
TORRES IVAN C	EFFECTIVO	\$302.24	07/10/2021	0	A1	GESTOR 3	
TORRES CARLO	REFINANCIAMIENTO	\$1,492.30	07/23/2021	0	A1	GESTOR 2	
O CAPILLA NELI	REFINANCIAMIENTO	\$5,741.38	07/28/2021	0	A1	GESTOR 2	
ALSECA ELVIA	EFFECTIVO	\$303.08	07/15/2021	0	A1	GESTOR 3	
ARCES PAMELA	EFFECTIVO	\$1,788.02	07/13/2021	0	A1	GESTOR 1	
ARGARA FELIPE	REFINANCIAMIENTO	\$1,553.90	07/28/2021	0	A1	GESTOR 4	
ARRERO NATHAL	EFFECTIVO	\$4,922.90	07/28/2021	0	A1	GESTOR 1	
CONTESDEOCAI	EFFECTIVO	\$219.08	07/05/2021	0	A1	GESTOR 2	
LUÑOZ DEISY A	EFFECTIVO	\$281.79	07/12/2021	0	A1	GESTOR 4	
ALARCON CAR	EFFECTIVO	\$219.08	07/12/2021	0	A1	GESTOR 1	
CAJAMARCA IG	EFFECTIVO	\$3.80	07/15/2021	0	A1	GESTOR 3	
NUÑEZ VALERIA	EFFECTIVO	\$388.82	07/20/2021	0	A1	GESTOR 1	
NARANJO VICT	EFFECTIVO	\$118.18	07/05/2021	0	A1	GESTOR 4	
DAPANTA MARL	EFFECTIVO	\$121.82	07/20/2021	0	A1	GESTOR 1	
O CHICAIZA SA	EFFECTIVO	\$303.58	07/02/2021	0	A1	GESTOR 2	
RUCIL RICARDX	EFFECTIVO	\$208.19	07/28/2021	0	A1	GESTOR 3	
A CHASI LUIS S1	EFFECTIVO	\$288.09	07/14/2021	0	A1	GESTOR 1	
A CHASI LUIS S1	EFFECTIVO	\$18.52	07/12/2021	0	A1	GESTOR 4	
TORRES SILVA	EFFECTIVO	\$974.97	07/28/2021	0	A1	GESTOR 2	
EDO WILLIAM FI	EFFECTIVO	\$228.91	07/18/2021	0	A1	GESTOR 4	

Gestor	Tipo	Calificación	Valor Recuperado
GESTOR 1	EFFECTIVO	A1	\$1,007.04
		A2	\$93.83
		A3	\$830.84
	Total EFFECTIVO		\$1,731.71
GESTOR 2	EFFECTIVO	A1	\$1,543.02
		A2	\$824.01
		A3	\$775.91
		E	\$197.00
	Total EFFECTIVO		\$3,139.94
GESTOR 3	EFFECTIVO	A1	\$32,448.34
		A2	\$4,321.19
		A3	\$1,082.46
		B1	\$197.00
	Total EFFECTIVO		\$38,028.99
	REFINANCIAMIENTO	A1	\$22,401.32
	Total REFINANCIAMIENTO		\$22,401.32
GESTOR 4	EFFECTIVO	A1	\$8,577.04
		A2	\$511.03
	Total EFFECTIVO		\$9,088.07
Suma total			\$74,390.03

Cartera Asignada	367
Saldo de Cartera	\$459,097.48
Valor Recuperado En Efectivo	\$51,988.71
Valor Recuperado Refinanciamientos	\$22,401.32
Valor Recuperado	\$74,390.03

Dashboard ejecutivos de seguimiento a la gestión, estos reportes son totalmente “personalizados” de acuerdo con la necesidad particular de cada cliente.



SISTEMA DE MARCACIÓN

Integrado a nuestro sistema de gestión, contamos con una sólida plataforma de asignación de llamadas, herramienta que marca automáticamente lotes de números telefónicos, optimizando tiempos de gestión y efectividad de los agentes, además la gestión es respaldada mediante un sistema de grabación.

Call Center / Reportes / Monitoreo de Campaña

Campaña: (Campana saliente) - Entidad 3 - JULIO 2021 (1 CELULAR TT)

Fecha inicio: 2021-07-20
Cola: 603
Total llamadas: 528
Llamadas por realizar: 0
Llamadas fallidas: 188
Llamadas cortas: 4
Promedio Duración de Llamada: 00:00:49
Llamadas siendo marcadas:

Fecha final: 2021-07-21
Intentos: 1
Llamadas en cola: 0
Llamadas siendo marcadas: 0
Llamadas no contestadas: 147
Duración Máxima de Llamada: 00:07:4

Horario:

Estado Núm. Telf. Troncal Desde Agente Estado

Nombre	Rango Fechas	Horario Diario	Intentos	Troncal	Cola	Llamadas completadas	Promedio	Estado	Operaciones
Entidad 1	2021-05-05 - 2021-05-31	09:00:00 - 17:00:00	2	(Dialplan)	600	N/A	N/A	Inactiva	[Cargar CSV]
Entidad 1	2021-05-07 - 2021-05-12	08:30:00 - 17:00:00	1	(Dialplan)	603	121	90	Inactiva	[Cargar CSV]
Entidad 1	2021-05-10 - 2021-05-11	08:30:00 - 17:00:00	2	(Dialplan)	600	33	81	Terminada	[Cargar CSV]
Entidad 2	2021-05-10 - 2021-05-12	08:30:00 - 17:00:00	1	(Dialplan)	603	112	67	Inactiva	[Cargar CSV]
Entidad 4	2021-05-11 - 2021-05-12	08:30:00 - 17:30:00	1	(Dialplan)	601	55	117	Terminada	[Cargar CSV]
Entidad 3	2021-05-13 - 2021-05-13	08:30:00 - 17:15:00	1	(Dialplan)	603	35	111	Inactiva	[Cargar CSV]
Entidad 1	2021-05-14 - 2021-05-14	08:30:00 - 17:00:00	1	(Dialplan)	601	10	128	Terminada	[Cargar CSV]
Entidad 2	2021-05-14 - 2021-05-14	08:30:00 - 17:30:00	1	(Dialplan)	603	52	103	Terminada	[Cargar CSV]
Entidad 4	2021-05-14 - 2021-05-14	08:30:00 - 17:30:00	1	(Dialplan)	603	57	78	Terminada	[Cargar CSV]
Entidad 5	2021-05-14 - 2021-05-14	08:30:00 - 17:29:00	1	(Dialplan)	603	124	61	Inactiva	[Cargar CSV]
Entidad 2	2021-05-17 - 2021-05-17	08:30:00 - 17:30:00	1	(Dialplan)	601	29	109	Terminada	[Cargar CSV]
Entidad 4	2021-05-17 - 2021-05-17	08:30:00 - 17:30:00	1	(Dialplan)	601	6	51	Terminada	[Cargar CSV]

Estado	Núm. Telf.	Troncal	Desde	Agente	Estado
				Agent/3001	No logon
				Agent/3002	No logon
				Agent/3003	No logon

METODOLOGÍA DE GESTIÓN

Nuestra metodología de gestión asegura las mejores prácticas en la industria, y los estándares de calidad más altos. Diseñaremos en conjunto un modelo de gestión específico y único para una empresa.

METODOLOGÍA DE SUPERVISIÓN ANALÍTICA:

- Enfoque en cumplimiento de resultados alineados a estrategias del cliente.
- Acompañamiento y apoyo al personal.
- Análisis del perfilamiento de bases de datos.
- Análisis de resultados y estrategias de gestión.
- Reportería constante al cliente.
- Retroalimentación y control del personal
- Acompañamiento para definición de procesos en líneas de servicio y back office.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN:

De acuerdo con métricas y estándares de Call Center medimos:

- Tiempos promedios de llamadas
- Abandonos
- Nivel de servicio
- Ocupación
- Gestión (Contactabilidad, efectividad, brechas de agentes, entre otras).
- Ocupación de agentes y estaciones
- Dimensionamiento de Call Center

HONORARIOS

SERVICIOS DE COBRANZAS – GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL POR CUOTA

Se aplican en conformidad con la tabla de honorarios autorizada por la SEPS en función del monto y de los tramos de cartera entregada para la gestión de cobro.

TABLA AUTORIZADA POR LA SEPS

CARGO (USD)		Rango de días vencidos de la operación			
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	más de 90
RANGO DE CUOTAS USD	MENOR A 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	DE 100 A 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	DE 200 A 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	DE 300 A 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	DE 500 A 999	8,63	23,99	30,34	37,7
	MAYOR A 1000	8,88	28,78	34,01	43,99

GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL

Se realizará la gestión por medio de:

- Juicio ejecutivo
- Juicio insolvencia o concurso de acreedores

Porcentaje por recuperación	Rango de días vencidos de la operación de			
	de 181 a 270 días	de 271 a 360 días	de 361 a 1080 días	más de 1081 días
	9%	10%	11%	15%

CALIFICACIÓN SEPS



2021-0091 de 19 de mayo de 2021; en el cual se emite pronunciamiento favorable para la calificación de la compañía INTELGER S.A., como compañía de servicios auxiliares del sector financiero popular y solidario, para prestar el servicio auxiliar de cobranza;

Que, letras i) y p) del numeral 1.2.2.1.1., del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, expedido con Resolución Nro. SEPS-IGT-IGG-IGJ-037 de 21 de octubre de 2019, publicado en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 147 de 02 de diciembre de 2019, establecen como atribución y responsabilidad del Intendente Nacional de Servicios de la Economía Popular y Solidaria, las de: "(...) i) *Calificar a las organizaciones de servicios auxiliares de las entidades del sector financiero de la economía popular y solidaria; (...) p) Suscribir las resoluciones relacionadas a los servicios institucionales prestados, dentro del ámbito de su competencia; (...)*"

Que, mediante Acción de Personal Nro. 0508 de 08 de abril de 2021, que rige a partir del 12 de abril de 2021, se nombró a Santiago Javier Dávila Valdivieso, Intendente Nacional de Servicios de la Economía Popular y Solidaria; y,

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Calificar a la compañía INTELGER S.A., como compañía de servicios auxiliares del sector financiero popular y solidario, para prestar el servicio auxiliar de cobranza.

ARTÍCULO 2.- Disponer a la compañía INTELGER S.A., el cumplimiento de las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y, de este organismo de control.

ARTÍCULO 3.- Disponer a la compañía INTELGER S.A., que incluya en el respectivo contrato a suscribir con la entidad contratante, la especificación concreta de los servicios técnicos y operativos que se obliga a proporcionar.

ARTÍCULO 4.- Disponer a la compañía INTELGER S.A., inscriba la presente resolución ante el Registrador Mercantil del cantón Quito.

Página 4 de 5



ARTÍCULO 5.- Disponer a la compañía INTELGER S.A. publique por una sola vez, en un periódico de circulación nacional, el texto íntegro de la presente resolución.

ARTÍCULO 6.- Disponer a la compañía INTELGER S.A., exhiba en un lugar público y visible de la oficina matriz, la presente resolución de calificación conferida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ARTÍCULO 7.- Disponer a la Dirección Nacional de Gestión de Servicios, actualizar el listado de "COMPAÑÍAS Y ORGANIZACIONES DE SERVICIOS AUXILIARES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO CALIFICADAS", incluyendo a la compañía INTELGER S.A., de conformidad a la presente resolución; así como, su publicación en la página web institucional.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición.

CÚMPLASE Y NOTIFIQUESE.- Dado y firmado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 26 días del mes de mayo de 2021.

Santiago Dávila Valdivieso
INTENDENTE NACIONAL DE SERVICIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA

Página 5 de 5



NUESTROS CLIENTES





IntelCobros

gestión de cobranzas

“Gestionar una deuda es más que un acto de convencimiento; es un servicio para el cliente.”

Autor: Cristian D Juárez.



CONTACTOS



Av. Juan León Mera y Av. Francisco de Orellana.
Edificio. Juan León Mera 6to piso oficina 602



comercial@intelger.com



022543571



0962886336



www.intelger.com.ec



intelger_sa



Intelger S.A



IntelCobros

gestión de cobranzas