



Facultad de Derecho

Especialización en Cumplimiento y Anticorrupción

Tema:

Programa de Cumplimiento – Bangara S.A.

**Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Especialista en
Cumplimiento y Anticorrupción**

Presentada por:

Marcelo Alfonso Morabowen Borja

Joan Dennise Abadie Aguilera

Diana Cristina León Valle

Tutor:

Juan Francisco González

Quito, Septiembre de 2022

RESUMEN

Parte del programa de cumplimiento que presentamos en este trabajo final, desarrollado a la Compañía BANGARA S.A., se enfocó en el servicio de administración y manejo de carteras de crédito vencidas.

De conformidad con lo señalado por su accionista fundador, “desde el primer día de actividad en el área de cobranzas, se inició con un plan de operación que se sustentaba en realizar una actividad diferente a lo que el mercado en ese entonces ofrecía (cobranza agresiva y sin respeto al cliente y lo que las instituciones financieras demandaban, que era una cobranza de las deudas a cualquier precio y sin importar la realidad del cliente)”, la compañía necesitaba desarrollar políticas que se enfoquen a su diagnóstico; entre ellos, los riesgos en su fuerza laboral y la cantidad de información que manejan.

Considerando que, al tratarse de una compañía que presta servicios de cobranza y la modalidad habitual es a través de call center, el contacto con el usuario es a diario y con volúmenes de llamadas diarias; además que mantiene una alta rotación del personal que esta a cargo de esta labor. En tal sentido, la compañía es susceptible de varios factores que pondrían en riesgo su reputación y sus clientes, para lo cual, dentro de este trabajo se ha desarrollado el diagnóstico, la matriz de riesgos y el código de ética que se ajustaría a las necesidades de la compañía.

Palabras clave: Transparencia, Integridad, Honestidad, Honradez, Respeto al cliente, Humanización de la gestión de cobro.

ABSTRACT

Part of the compliance program that we present in this final work, developed for Company BANGARA S.A., focused on the administration and management service of overdue credit portfolios.

In accordance with what was stated by its founding shareholder, "from the first day of activity in the collections area, it began with an operating plan that was based on carrying out an activity different from what the market offered at that time (aggressive collection). and without respect for the client and what the financial institutions demanded, which was a collection of debts at any price and regardless of the reality of the client)", the company needed to develop policies that focus on its diagnosis; among them, the risks in their workforce and the amount of information they handle.

Considering that, as it is a company that provides collection services and the usual modality is through a call center, contact with the user is daily and with volumes of daily calls; In addition, it maintains a high turnover of the personnel in charge of this work. In this sense, the company is susceptible to several factors that would put its reputation and its clients at risk, for which, within this work, the diagnosis, the risk matrix and the code of ethics that would adjust to the needs have been developed of the company.

Keywords: Transparency, Integrity, Honesty, Respect for the client, Humanization of collection management

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE NORMA ÉTICA Y DERECHOS

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Para la elaboración del presente trabajo se han podido utilizar datos confidenciales de una o más organizaciones por lo que se adjunta el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.

Marcelo Alfonso Morabowen Borja

C.I. 1713148680

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE NORMA ÉTICA Y DERECHOS

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Para la elaboración del presente trabajo se han podido utilizar datos confidenciales de una o más organizaciones por lo que se adjunta el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.

Joan Dennise Abadie Aguilera

C.I. 0919665448

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE NORMA ÉTICA Y DERECHOS

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Para la elaboración del presente trabajo se han podido utilizar datos confidenciales de una o más organizaciones por lo que se adjunta el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.

Diana Cristina León Valle

C.I. 1804153482

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos a nuestras familias por el apoyo recibido en cada momento y etapa profesional que atravesamos; además, queremos dedicar también, a todos los profesionales que ingresarán en las próximas ediciones de este programa dado que mientras más personas seamos conscientes de la importancia de la integridad en las actividades profesionales, las relaciones comerciales y humanas tendrán mejores resultados, económicos, humanos y sociales.

Marcelo;

Joan; y,

Cristina.

ÍNDICE DE DOCUMENTOS

1.-DIAGNÓSTICO DE LA COMPAÑÍA

El grupo empresarial Bangara de la familia Arroyo Tillería nació en el año de 1999, con la constitución de la compañía BANGARA S.A., empresa de cobranzas que desde un inició su factor diferenciador se ha basado “en realizar una gestión de cobranza cuidando al cliente, respetando la razón de las causas de la morosidad y realizando los mejores esfuerzos para ofrecer alternativas de pago en función a la realidad económica, y por otra parte ayudando con el mejor de consejos a los clientes corporativos, principio que dio resultados con el tiempo, pues al momento de recibir las propuestas de servicios de nuestra empresa, todos coincidían en esta nueva forma de administrar a los clientes”. Años después, se incorporaron nuevos servicios además de la cobranza, como son el servicio de informes de crédito, telemarketing y gestión documental.

Para el año 2015, se constituye una nueva compañía denominada Bangara y Wallet Asesores Banwallet S.A., compañía que se dedica a la compra de cartera de crédito vencida a instituciones financieras.

La compañía BANGARA S.A., por su giro de negocio, que es la cobranza extrajudicial de cartera vencida de instituciones financieras y de la economía popular y solidaria, se encuentra calificada como compañía de servicios auxiliares de los sectores financiero público y privada para el área de cobranzas.

El sector de cobranza extrajudicial de cartera vencida de instituciones financieras y de la economía popular y solidaria es altamente regulado, sometido a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Adicionalmente, están sometidos a las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la nueva Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados. De igual forma, al manejar bases de datos para la contactabilidad de personas, tienen un importante manejo de datos personales regulados por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, que obligan a la compañía a un importante manejo y protección de datos personales.

El grupo empresarial familiar tiene un bajo apetito al riesgo.

2.- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

En vista del objeto social al que se dedica la compañía Bangara S.A. es posible determinar una serie de potenciales problemas que pueden surgir dentro del manejo estructural y operacional dentro de esta compañía, estos son:

- Cobranzas extrajudiciales ilegítimas
- Manejo incorrecto de la información (financiera y personal de los clientes)
- Desconocimiento de la normativa vigente respecto a los procedimientos
- Manejo incorrecto de la gestión procesal del cobro
- Vulneración de la confidencialidad y datos personales relativa a los clientes

Este listado de problemas se enmarca dentro del espectro de riesgos que presenta la compañía Bangara. De estos se desprenden riesgos inherentes y riesgos residuales.

Los riesgos inherentes a los que está sujeta esta compañía son fundamentalmente los siguientes:

- Clientes morosos
- Inversión no redituable (compra de carteras de crédito vencidas)
- Equivocaciones respecto a los cobros realizados

Para efectos del presente trabajo, focalizándose en el caso de Bangara, los riesgos residuales presentes en relación a las actividades de la compañía son los siguientes:

- Desvíos de fondos
- Vulneración de la confidencialidad referente a los clientes
- Incumplimiento de los procedimientos normativos que regulen la actividad

2.1.- MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos permite determinar las posibilidades de riesgos de cumplimiento tanto normativo, como ético y procedimental en lo que se refiere a la compañía ya mencionada, con la finalidad de poder prevenir que estos riesgos se cometan y se pueda incorporar una cultura del cumplimiento óptima.

El análisis general de la compañía (desde su historia, objeto, estructura organizacional) ha permitido determinar una serie de potenciales peligros que surgen a partir de las actividades en la misma. En este sentido, la elaboración de la matriz de riesgos refleja de manera expresa no solo las probabilidades de ocurrencia de estos riesgos, sino, además, también muestra el alcance que estos pueden llegar a tener si llegan a ocurrir.

Es debido a esto que esta herramienta resulta tan útil, puesto que permite prever y prepararse oportuna y eficazmente como organización para instaurar políticas y prácticas en concordancia con una óptima cultura del cumplimiento normativo, que permita no solo disminuir la probabilidad de riesgo, pero también generar un incremento productivo por medio de unas buenas prácticas.

De la matriz de riesgos se desprenden los tres principales riesgos que hemos considerado para el presente informe, en el cual se incluye el riesgo identificado a partir de su probabilidad de materialización y la consecuencia de su materialización. De igual forma se han incluido los controles a ser aplicados para su mitigación.

3.- EXTRACTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Código de ética y conducta desarrollado para la compañía, observa varias aristas importantes que se identificaron en la construcción del diagnóstico y de la matriz de riesgos, lo que permitió que en el código se desarrollaran lineamientos importantes de conducta que permitan a la compañía delimitar acciones fuera de la ética y sobre todo armonizadas a las políticas del gobierno organizacional.

Se estableció como objetivo principal, proveer un marco de referencia y actuación a todos los trabajadores de BANGARA S.A., respecto a las normas de comportamiento esperadas que promuevan la excelencia, respeto, confianza y compromiso en el desarrollo de su trabajo.

El Código de Ética y Conducta constituye un marco teórico-ético, describe los valores organizacionales y principios de actuación que inspiran las acciones de Bancara S.A.

3.2.- CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Código de Ética propuesto se encuentra como anexo al trabajo de titulación. Dentro del mismo se ha previsto los valores organizaciones y principios de actuación dentro de la compañía. Cuenta con un capítulo respecto del cumplimiento de la ley y de la normativa vigente que les aplicable, así como el respeto de las preferencias de los grupos de interés. Cuenta también con un capítulo amplio respecto de las relaciones con sus partes relacionados, esto es: clientes, accionistas, proveedores, competencia y con los organismos gubernamentales y otros grupos externos. Por otro lado, también se incluyó un importante capítulo referente a las relaciones internas entre colaboradores, de la empresa con los colaboradores y con la comunidad. De igual forma contiene las disposiciones correspondientes al manejo de conflictos de interés, pagos indebidos, aceptaciones de regalos o beneficios, transparencia de la información y confidencialidad. Finalmente se crea un Comité de Ética, se establecen cuales son los canales de comunicación y las infracciones al Código.