



C^{fi}
CABOT

Cabot Financial Spain
España 2017

03 Introducción
Cabot Credit Management

04 Cabot Financial Spain
Cifras 2016

05 Gestión integral
Soluciones

06 Equipos
Especializados

07 Mejora KPIs
2017

08 Capacitación
Una plantilla experta

09 Tecnología
Seguridad y herramientas

10 Business Intelligence
Reporting

11 Compliance
Estructura de cumplimiento

12 Compliance
Programa de cumplimiento

Introducción

Cabot Credit Management (CCM)



Cabot Credit Management (CCM) es una compañía líder en el mercado europeo de gestión del crédito, con servicios que incluyen la compra de carteras de deuda Secured / Unsecured, recuperación de impagados tanto amistosa como judicial y la externalización de procesos. El Grupo engloba seis compañías de Reino Unido, que son Cabot Financial, dlc, Apex Credit Management, Westcot, Orbit y Mortimer Clarke Solicitors, además de otras tres firmas europeas como Cabot Financial Ireland, Cabot Financial Spain (España) y Nemo (Francia).

El grupo, que desde su fundación en 1998 ha invertido más de 2.300 millones de euros en carteras con un valor nominal que supera los 22.000 millones de euros, cuenta aproximadamente con 1.500 empleados en sus oficinas de Kings Hill, Brackley, Worthing, Malton, Shrewsbury, Londres, Dublín, Madrid, París, Lyon and Marsella. De entre sus principales valores, la compañía se enorgullece especialmente de su compromiso ético, su plena orientación al cliente y los altos estándares de calidad que rigen todos sus procesos.

Cabot Financial Spain

Cifras 2016

Más de **64.000.000 M€**
recuperados para nuestros clientes

Más de **33.000.000 M€**
recuperados para carteras propias

Más de **13.000.000 M**
de llamadas realizadas por nuestros gestores

Más de **260.000**
SMS de reclamación enviadas

Más de **140.000**
cartas de reclamación enviadas



Gestión integral Soluciones



Gestión Amistosa

- ✓ Recobro a particulares y empresas.
- ✓ Gestión intensiva, tanto telefónica como presencial.
- ✓ Negociación orientada a reducir plazo de recuperación.
- ✓ Tarjetas, préstamos, hipotecarios, descubiertos, recibos, facturas, etc...

Teleaviso-Telecobro



- ✓ Primera fase de recobro, a partir del inicio del impago.
- ✓ Sistema adecuado como recordatorio de pago.
- ✓ Máximo cuidado de la imagen del cliente, con gestores especializados.
- ✓ Automatización de llamadas y avisos al deudor.
- ✓ Cualquier tipología de deuda.

Gestión Judicial



- ✓ Procedimientos Monitorios, Actos de Conciliación, Hipotecarios, Concursales, Ejecutivos.
- ✓ Máxima flexibilidad tarifaria.
- ✓ Control permanente de cada fase e impulso procesal constante.

Pre-litigio



- ✓ Deudas a partir de 90 días de antigüedad.
- ✓ Estudios de solvencia.
- ✓ Preparación documental previa a litigio.
- ✓ Gestión de recobro amistosa en paralelo.

Gestión Extrajudicial



- ✓ Gestión amistosa en paralelo al litigio.
- ✓ Negociación dirigida por gestores y letrados expertos.
- ✓ Uso de herramientas de recobro alternativas (Quita, recuperación de bienes, refinanciación, etc...)

Servicios Legales especializados



- ✓ Equipos específicos de letrados para gestión de ejecuciones hipotecarias y procesos concursales.
- ✓ Metodologías específicas para maximizar recuperación.
- ✓ Integración en nuestro moderno aplicativo de gestión para mayor control.

Red de Procuradores



- ✓ Cobertura Nacional.
- ✓ Procuradores en plaza en Madrid, Valencia, Bilbao, Barcelona, Canarias. (Alicante, Murcia y Palma de Mallorca en Q4).
- ✓ Gestión integral Abogado/Procurador.
- ✓ Todo tipo de procedimientos.

Valoración y Compra de carteras



- ✓ Departamento de Análisis propio
- ✓ Aplicación de modelos econométricos para la estimación del potencial de recuperación de la cartera.
- ✓ Expertos en procesos de Due Diligence de portfolios del sector financiero cuyo objetivo final es una operación de compraventa.

Equipos Especializados



Closing Team dedicado al cierre de gestiones con grupos específicos



Big Tickets Team, dedicado a la negociación en casos con grandes importes



PYMES Team, especializados en negociación extrajudicial con avalistas y administradores.



Trainer exclusivamente dedicado a formación de agentes



Equipo de QA dedicado a la auditoría de la gestión.



Equipo interno de procuradores, integrado en el proceso de gestión .

Mejora KPIs 2017

LA EXPECTATIVA ES
ALCANZAR UNA MEJORA A
FINAL DE 2017 DE:

28.9%

AUMENTO DEL RATIO DE
PROMESAS DE PAGO SOBRE
CONTACTOS VÁLIDOS DE UN

18%

REDUCCIÓN DE
ABANDONO DE
LLAMADAS EN UN

13%

AUMENTO EN EL
CUMPLIMIENTO DE LAS
PROMESAS DE PAGO EN UN

33%

AUMENTO DE CONTACTOS
VÁLIDOS EN LLAMADAS DE

38%

REDUCCIÓN DEL TIEMPO
MEDIO DE ESPERA
GESTORES EN UN

20%

EN Q4 2016 MEJORÓ LA
EFICACIA EN UN

14.7%

AUMENTO DE LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS
GESTORES EN UN

31%

AUMENTO DE LA
PRODUCTIVIDAD
DE LOS LETRADOS
EN UN

28%

Capacitación

Una plantilla experta en materias clave

FORMACIÓN CONTINUA DE LA PLANTILLA

01

LOPD

- LOPD aplicada a gestión de impagados
- Importancia y responsabilidad del cuidado de los datos
- Detección y comunicación de incidencias LOPD

02

ANTI MONEY LAUNDERING

- Políticas y controles anti blanqueo
- Detección de actividades sospechosas
- Procedimiento de actuación ante un posible delito

03

INFOSEC

- Normas de seguridad informática
- La seguridad como garantía de confidencialidad
- Prácticas seguras de tratamiento de información

04

COMPLIANCE

- Compliance como garante de la normativa legal
- Código Ético y su importancia en el tratamiento de deuda
- Mecanismos de denuncia ante incumplimientos

Tecnología

Seguridad y herramientas de última generación



Colt Datacenter externalizado
Tier3+ colocation



Software de copia de seguridad + Copia de seguridad local con retención de 30 días
Tecnología Commvault



Disaster Recovery Site con capacidad para 75 personas.



Infosec
Realización periódica de tests de penetración y hacking ético



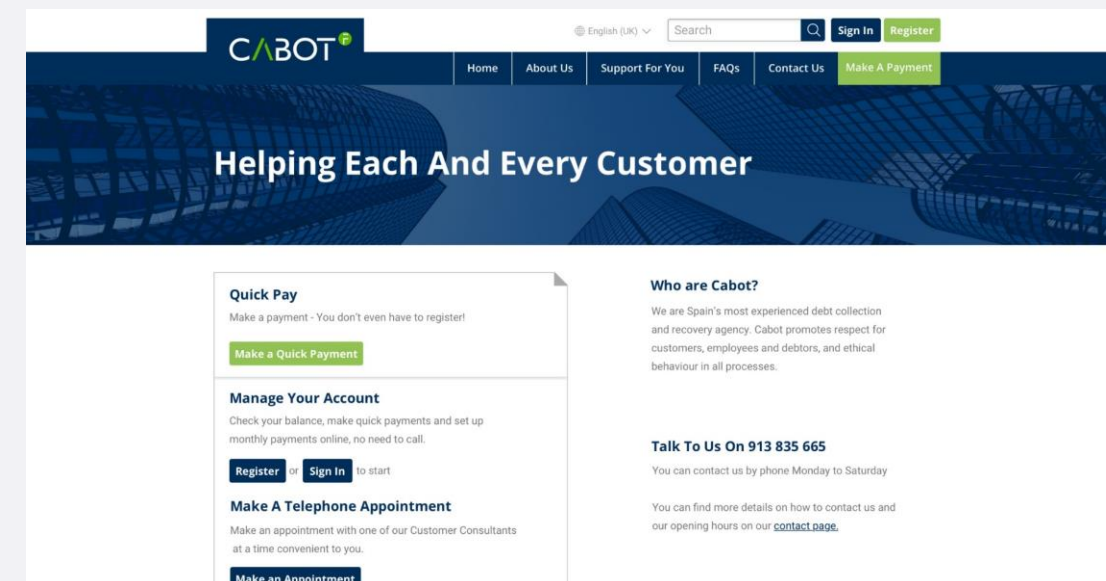
SMS Secured
Envío SMS securizado con identificación individual de cada cliente



Office 365
Despliegue de entorno Office 365 para toda la empresa



Portal de pagos online (próximamente)



Creación de portal de pagos online:

- Recepción de pagos rápidos online
- Activo 24/7
- Creación de planes de pago
- Área de cliente para seguimiento cuenta
- Seguridad PCI

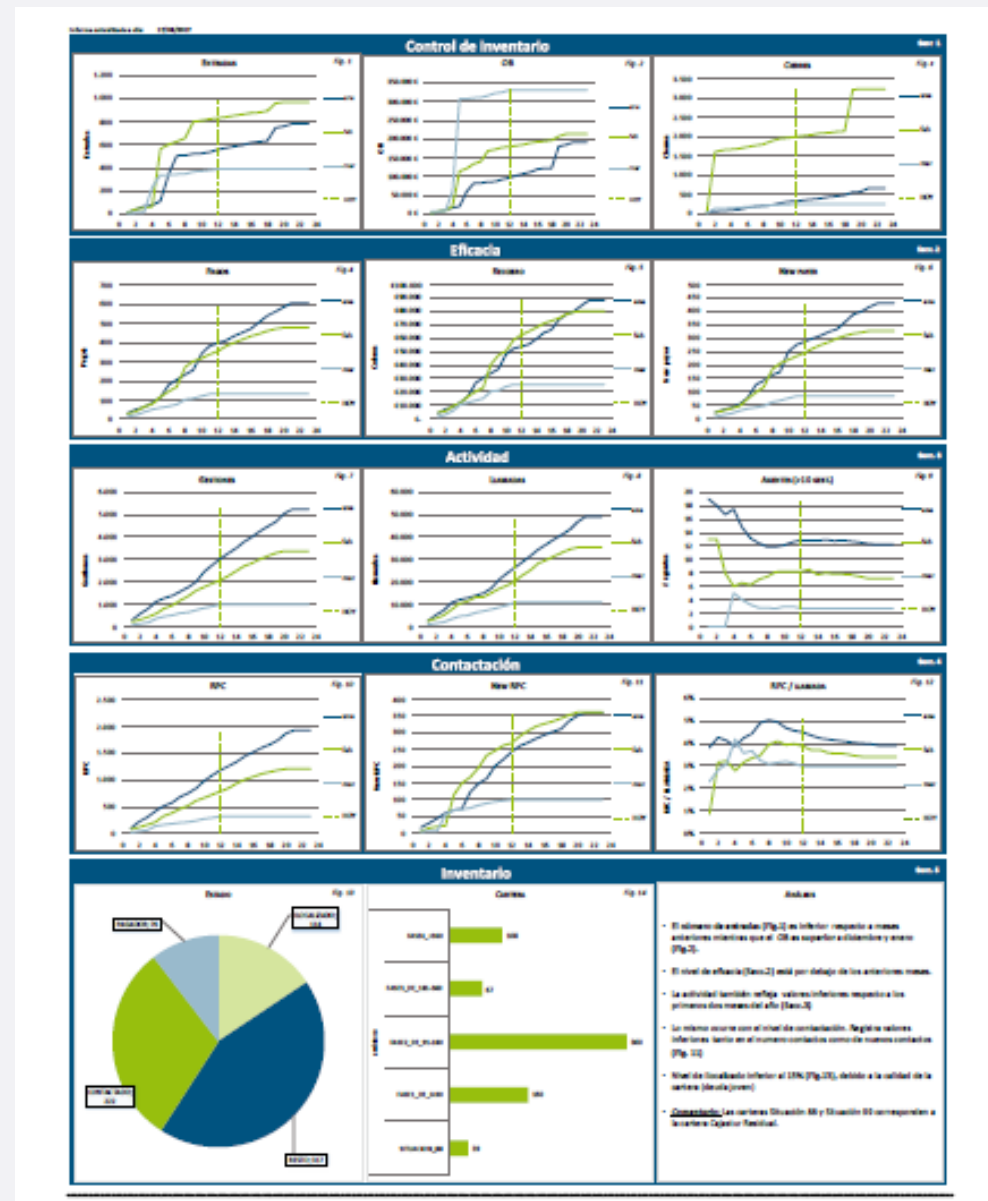


Plan de contingencias

- Replicación de Máquinas Virtuales cada 15 minutos
- Backup diaria alojada fuera del Data Center y de las instalaciones de Cabot

Business Intelligence Reporting

Reporting semanal a clientes



Informes Ad Hoc



Compliance

Estructura que asegura el cumplimiento



Objetivo e importancia del Tone from the Top

En CABOT el objetivo es establecer políticas de actuación basadas en el buen gobierno y el establecimiento de una cultura ética y conducta profesional. Para ello el departamento de Compliance, como segunda línea de defensa, trabaja para conseguir este objetivo así como la mejora continua de los procesos. Para ello contamos con el apoyo del grupo y el apoyo de nuestro CEO como figura clave en Cabot Financial Spain



Formación

Para asegurar que todos los empleados son igualmente conscientes de las obligaciones regulatorias y la aplicación práctica en Cabot, desarrollamos programas de formación continua que cubren todas las áreas normativas.



Cumplimiento

Garantizamos que cada paso que damos en Cabot está protegido de cualquier incumplimiento. Existe un programa de Compliance implementado y eficaz.

Compliance

Programa de cumplimiento

Gobierno Corporativo

- ✓ Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- ✓ Política de Prevención del Fraude
- ✓ Política de Prevención de la Corrupción



Conducta de Empleados

- ✓ Política de Aprobación de Empleados
- ✓ Política de Formación
- ✓ Política del Canal de Denuncias
- ✓ Política de Comunicación
- ✓ Política de Redes Sociales

Conducta con clientes

- ✓ Política de Reclamaciones de Clientes y Titulares de deuda.
- ✓ Protocolo de Protección de Datos

Conducta de Mercado

- ✓ Política conflictos de interés.

CABOT®



C*f*
CABOT

dirección

Edificio Delta Nova 4
Av. de Manoteras, 46, 2A
28050 - Madrid
Tel.: (+34) 917 909 999

online

www.cabotfinancial.es
comunicacion@cabotfinancial.es