









# Índice

- I.** Acuerdo
- II.** Nuestros servicios
- III.** Condiciones económicas
- IV.** Ámbito de actuación
- V.** Plataforma tecnológica
- VI.** Calidad y seguridad
- VII.** Colaboraciones
- VIII.** Nuestros valores

# Acuerdo

**ACUERDO nació en el año 2002 con la intención de dar un servicio integral de recuperación de créditos a medida, con una metodología propia basada en la filosofía del ACUERDO.**

En 2015 **ACUERDO** y **ESTUDIO JURÍDICO EJASO** pactan integrar sus plataformas de recuperación de deuda con la finalidad de aumentar sus capacidades, pero con el objetivo de seguir prestando un servicio de la máxima calidad.

A principios de 2017 **ACUERDO** da un paso más asociándose con el grupo **ETL Global**.

**ETL Global** es una firma especializada en servicios profesionales de asesoramiento legal, fiscal, laboral, auditoría y consultoría con una clara vocación de servicio hacia la pequeña y mediana empresa.

La entidad, con origen alemán y avalada por casi 50 años de experiencia, ha integrado firmas y profesionales de prestigio en España y ha apostado por **ACUERDO** como única sociedad de recuperación de créditos del grupo **ETL**.

Esta estratégica alianza supone una gran oportunidad, ya que nos permite apoyarnos en la experiencia y la solvencia de toda una red de despachos y empresas de servicios con presencia en 44 países, pero con el objetivo de seguir prestando un servicio de la máxima calidad.

La pauta esencial de comportamiento en toda la actividad de **ACUERDO** sigue siendo el escrupuloso respeto a las Normas y Principios siguientes:

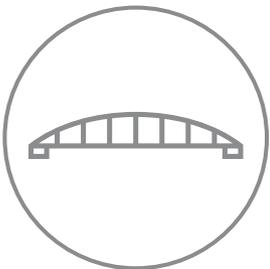
1. Exigencia, pero con respeto y cercanía al deudor para conseguir que siga cumpliendo con su obligación de pagar.
2. Actuación inmediata, desde que se nos confía el expediente.
3. Búsqueda de la máxima eficacia y calidad en el servicio que prestamos.
4. Atención total a los clientes que nos confían operaciones.
5. Experiencia, profesionalidad y formación continua.
6. Independencia.

Puente roto, situación de impago, de desacuerdo.

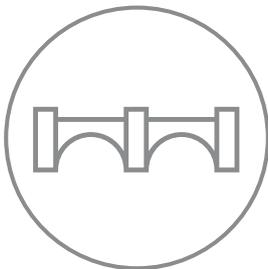


El acuerdo une a las dos partes del puente.

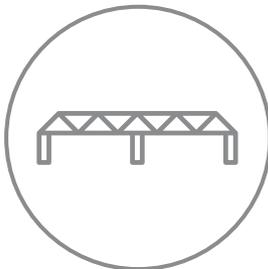
# Nuestros servicios



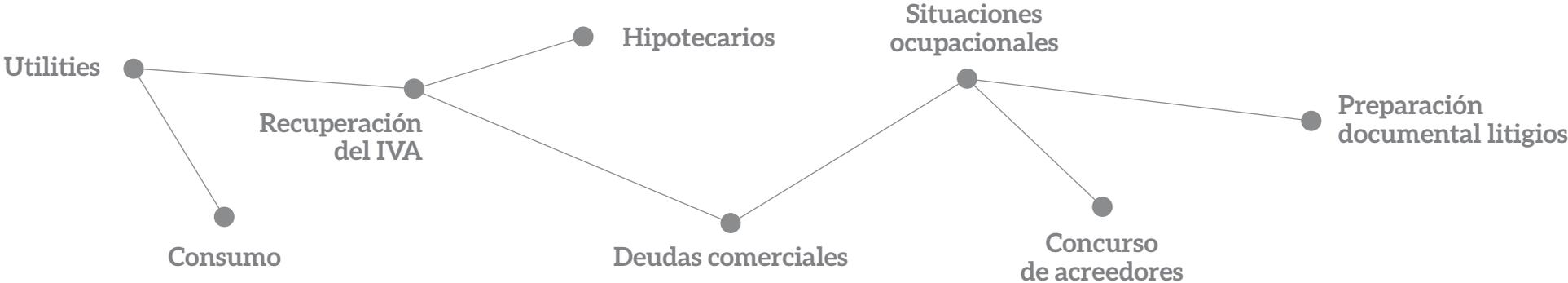
**Gestión integral de recuperación de créditos a medida**



**Gestión de activos**



**Consultoría y compra-venta de carteras**



# 1. Gestión integral de recuperación de créditos a medida

**ACUERDO presta un servicio integral de recuperación, diseñado según las necesidades de cada Cliente, en el que se combina nuestro alto grado de conocimiento jurídico con nuestros equipos de gestión amistosa.**

Nuestros equipos están organizados por cliente, con dedicación exclusiva y especializados por tipología de deuda. Una parte de su retribución está ligada al éxito de la recuperación.

## Gestión amistosa:

---

Desde el primer día nos dirigimos a los deudores (sean personas físicas o jurídicas) en reclamación de toda clase de créditos pendientes de cobro: préstamos personales, facturas, tarjetas de crédito, cuentas corrientes, líneas de descuento, rentings, leasings, etc.

- Prevencimiento.
- Gestión temprana hasta 90 días de impago.
- Gestión de carteras desde 90 días a 210 días de impago.
- Carteras fallidas.

## Pre-judicial:

---

Una vez agotada la fase anterior, se iniciará la vía judicial en aquellos casos en los que sea previsible que el auxilio judicial vaya a permitir recuperar la deuda reclamada.

- Preparación documentación.
- Gestión amistosa paralela realizada por abogados antes de demandar.

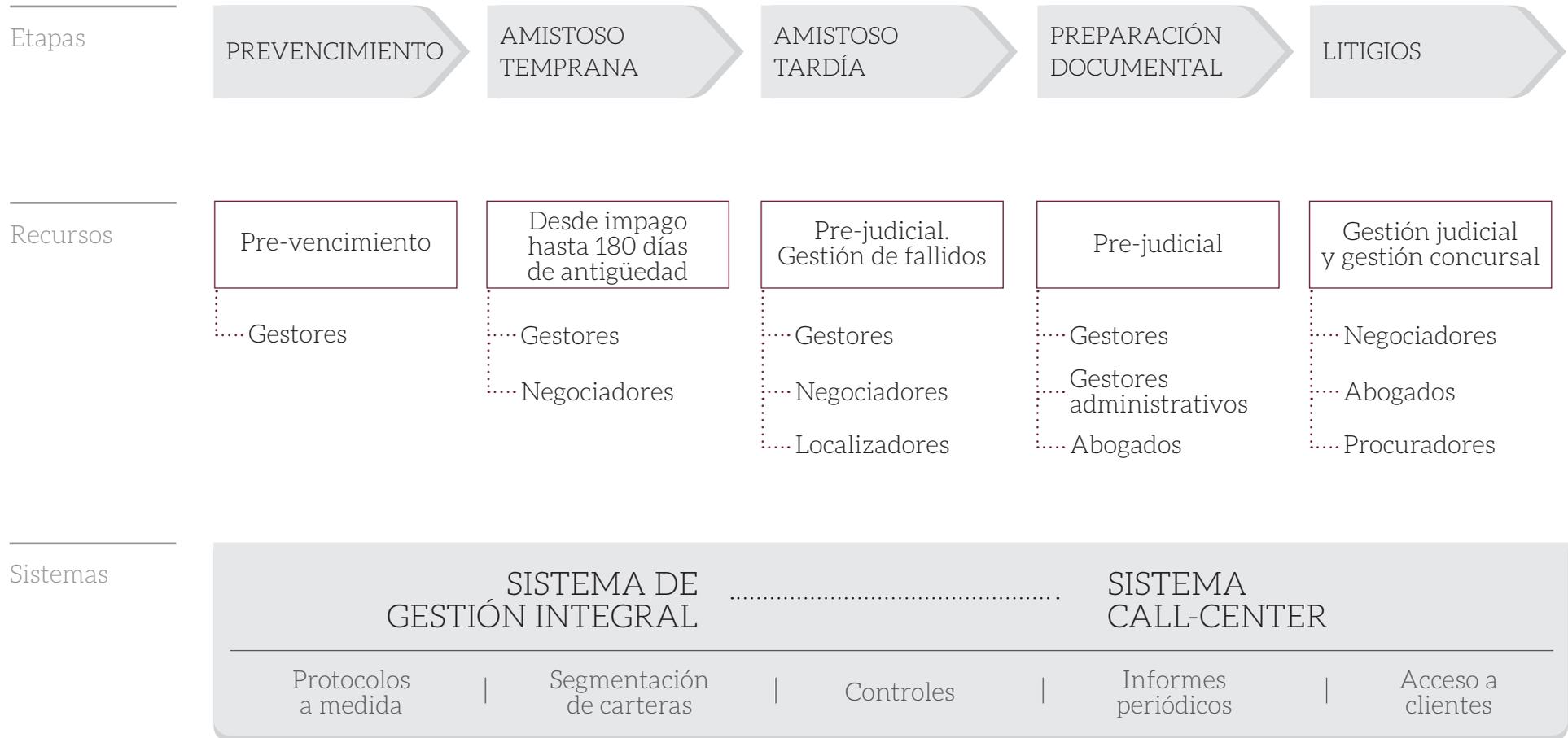
## Gestión judicial:

---

Nuestro servicio se diferencia de la gestión judicial tradicional pues paralela a los impulsos procesales, continuamos con la gestión extrajudicial.

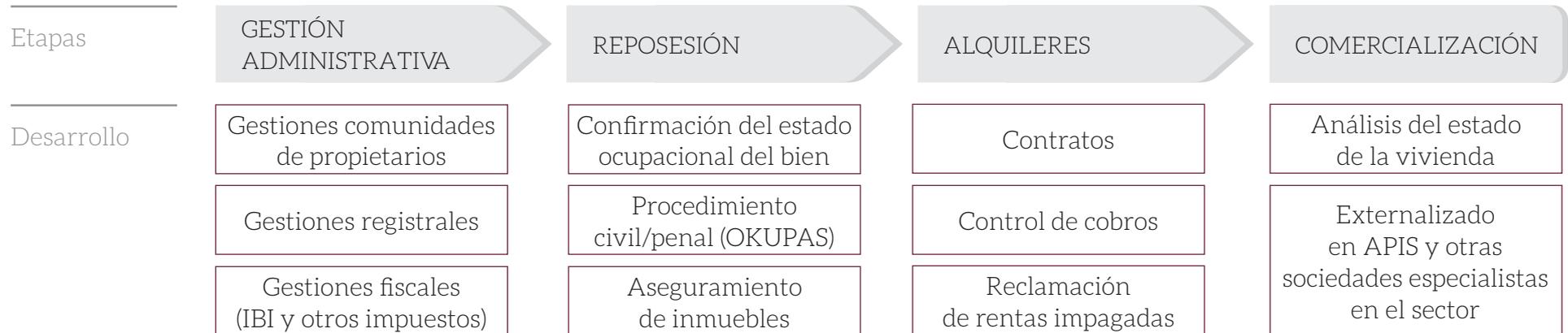
- Reclamación masiva de monitorios.
- Ejecución de préstamos hipotecarios.
- Ejecución títulos judiciales y no judiciales.
- Gestión de carteras venidas (organización y continuación de los procedimientos).
- Concurso de Acreedores.

# Esquema de gestión de carteras



## 2. Gestión de activos

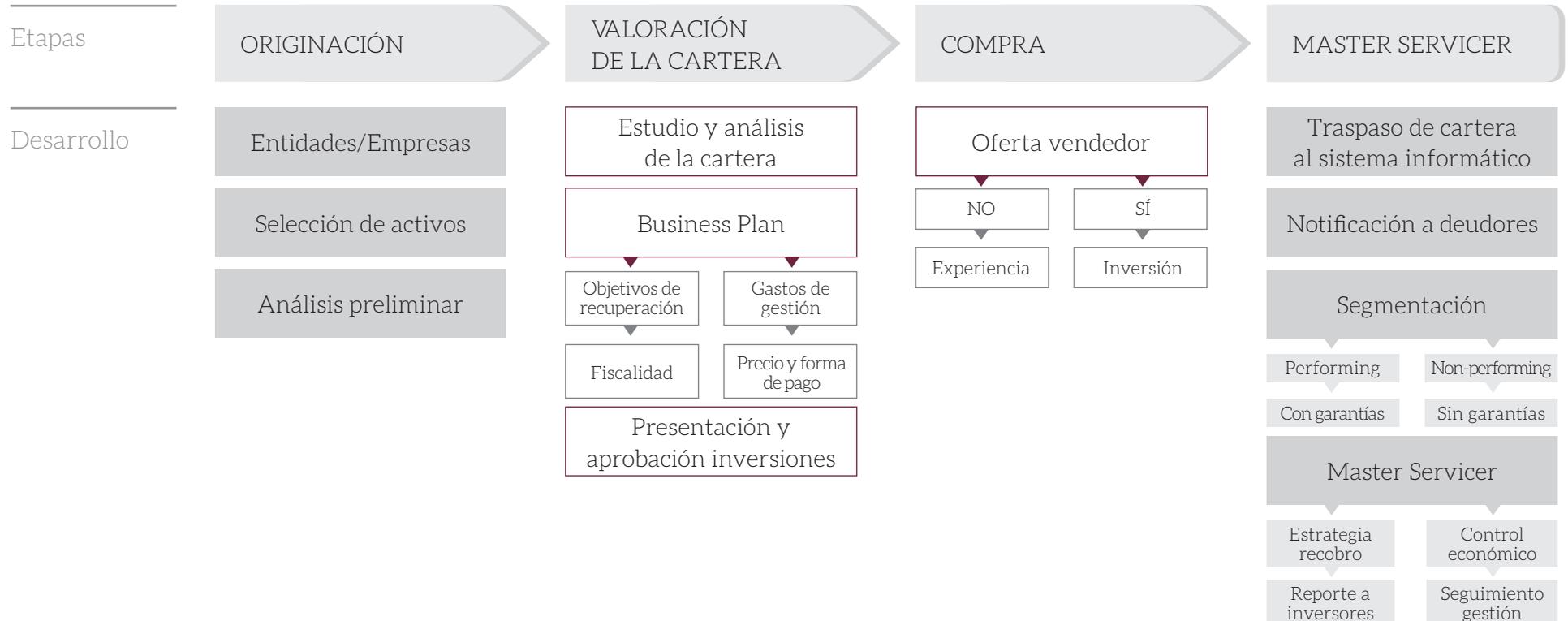
En la parte final de la gestión integral de créditos también ofrecemos un servicio de mantenimiento, administración y gestión de activos inmobiliarios para conservar su valor.



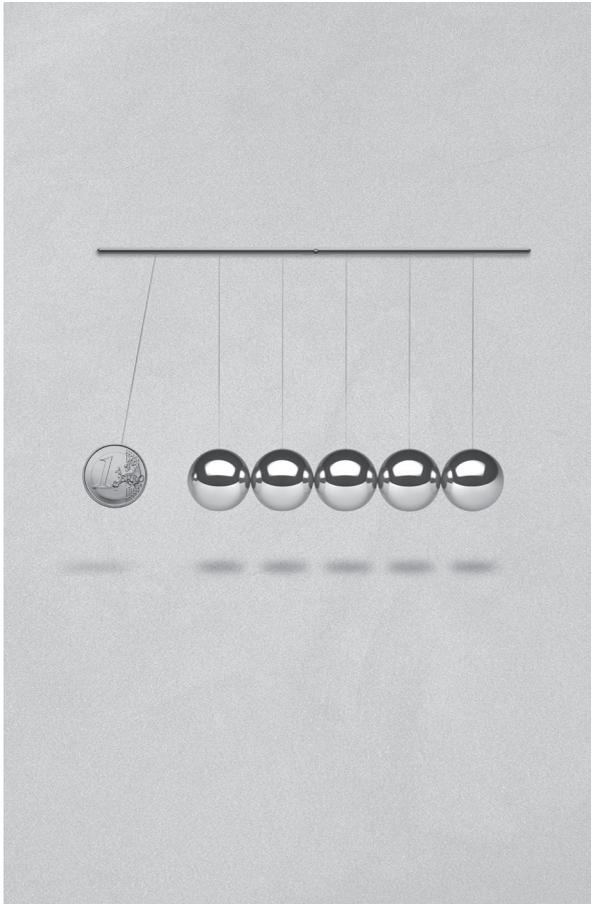
### 3. Consultoría y compra-venta de carteras

Ofrecemos a nuestros Clientes asesoramiento global para la mejora de la recuperación de sus créditos impagados.

- Estrategias de recuperación.
- Formación de equipos.
- Análisis para compra-venta de carteras.



# Condiciones económicas



Una vez analizadas las carteras, se presentará una propuesta de tarifas en función del volumen de deuda a gestionar, de la antigüedad de la cartera y del tipo de deuda.

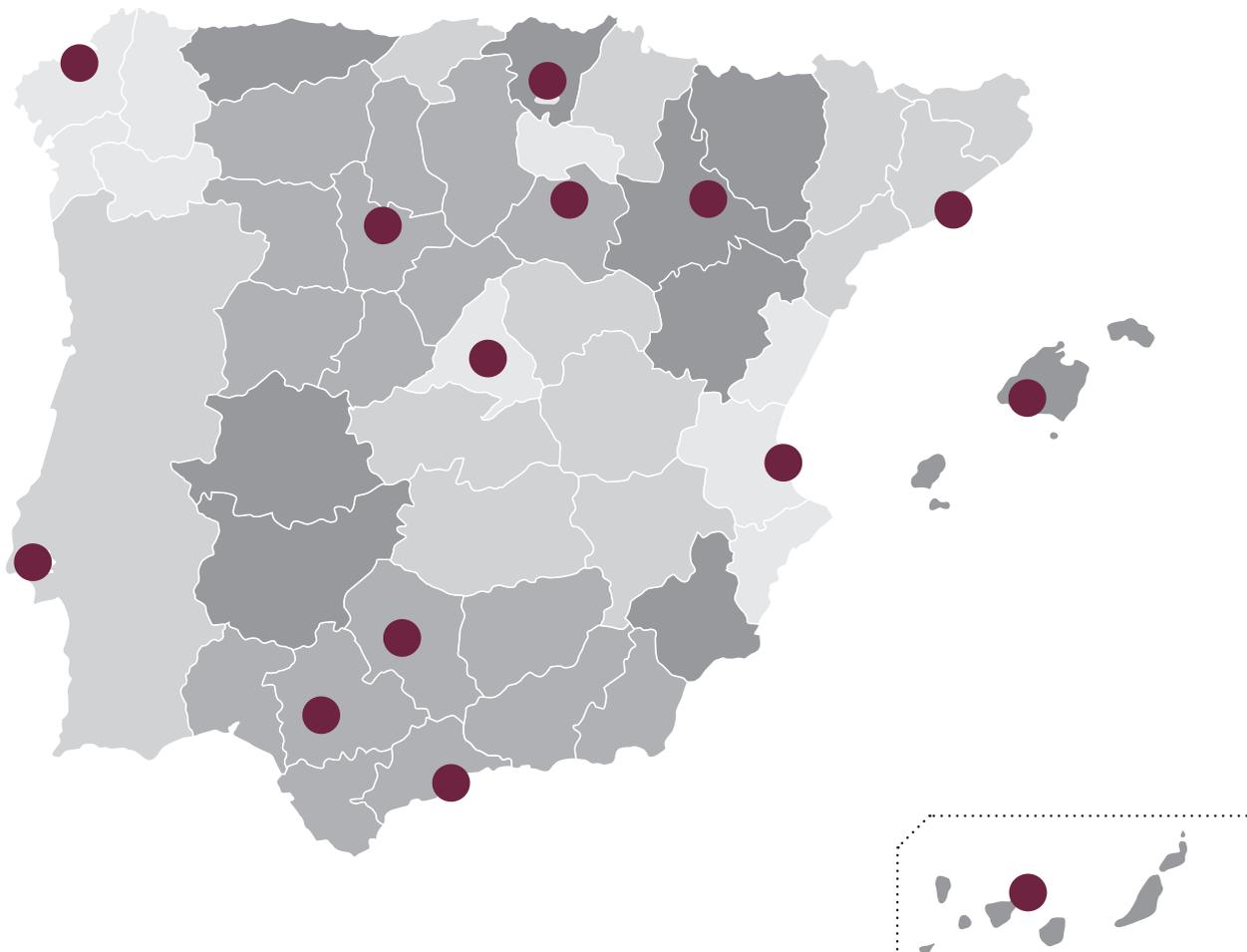
Queda claro por tanto, que los servicios de **ACUERDO** no son ofertas cerradas sino que se adaptan a la tipología de la deuda de cada Cliente. Las comisiones sobre éxito que se aplican, varían en función de la gestión que se realice y lo que **ACUERDO** factura está siempre sujeto al éxito de nuestras gestiones y, por tanto, ligado a la satisfacción de nuestros Clientes.

Los **honorarios** varían en función de:

- Antigüedad de la deuda.
- Volumen.
- Tipo de producto.

**ACUERDO**  
**sólo cobra**  
**si usted cobra**

# Ámbito de actuación



Red de despachos	
..... Madrid	..... Barcelona
..... Córdoba	..... A Coruña
..... Lisboa	..... Málaga
..... Palma de Mallorca	..... Santa Cruz de Tenerife
..... Sevilla	..... Soria
..... Valencia	..... Valladolid
..... Vitoria	..... Zaragoza

**Contamos con  
procuradores propios**

# Plataforma tecnológica

Nuestra herramienta de gestión es un software eficiente desarrollado a medida sobre la tecnología más avanzada, proporcionado por Microsoft Visual Studio 2012, que permite definir una arquitectura de alta productividad y adaptabilidad a nuevos requisitos, así como la integración con las más potentes herramientas ofimáticas.

El apoyo de una potente herramienta informática, creada a medida, nos permite controlar de manera constante los expedientes en gestión.

El factor tiempo es clave y todos nuestros procesos internos están encaminados a controlar los plazos de gestión amistosa y judicial.

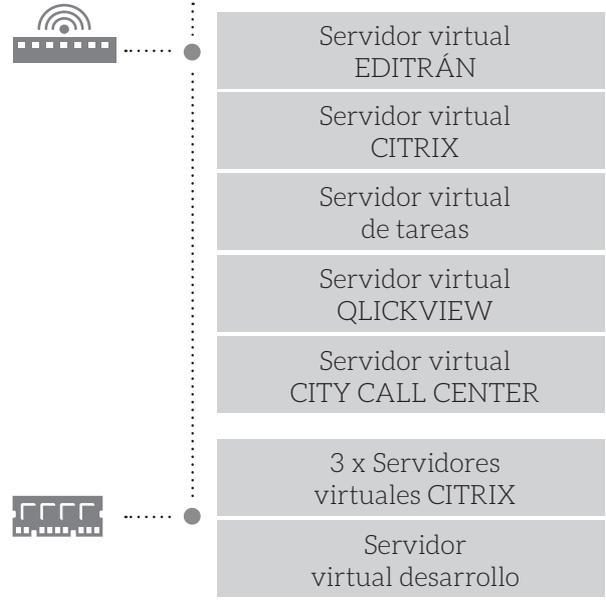
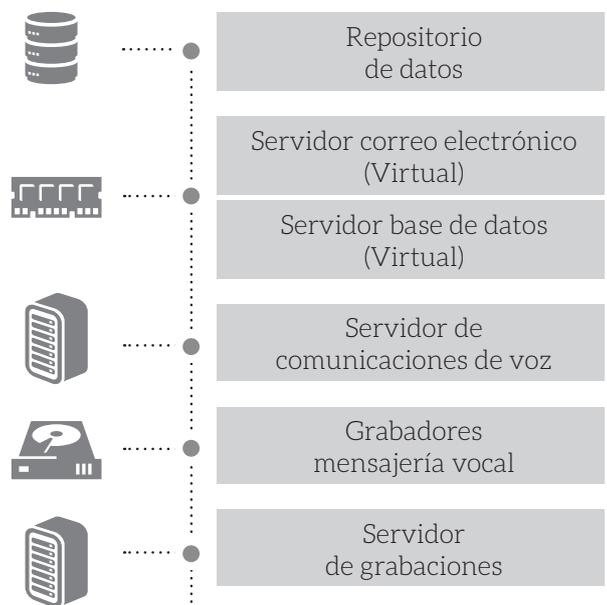
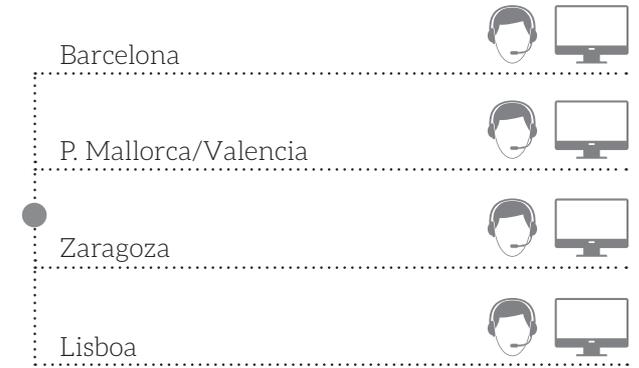
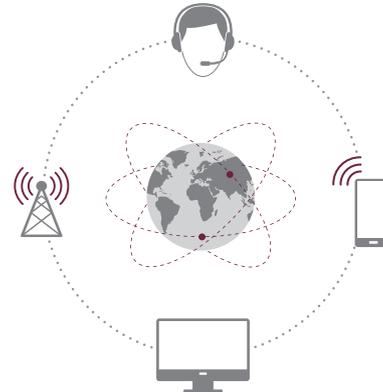
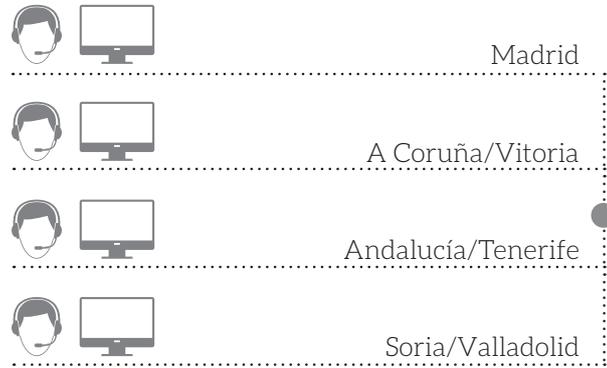
Integración total con el sistema de **CALL-CENTER**, que permite la generación y distribución de llamadas de manera inteligente; así como definir campañas de marcación predictiva.

Intercambio de información e integración con los canales de comunicación más habituales:

- Correo electrónico automatizado con toda nuestra red de procuradores.
- SMS.
- FTP /SFTP.
- EDITRÁN.



# Infraestructura tecnológica



ACUERDO cuenta con una infraestructura informática y de telecomunicaciones soportada por una VPN de altas prestaciones que permite interconectar a todas las sedes. Soporta todo el tráfico de voz y de datos necesario para que cada puesto de trabajo, en cada sede, disponga de las aplicaciones de gestión y del servicio de telefonía IP.

Las necesidades de seguridad de la información y de los sistemas quedan resueltas alojando nuestros equipos y soportes estratégicos en un centro de datos especializado. Nuestro parque informático permite una absoluta flexibilidad para un crecimiento rápido y con bajo coste.

# Calidad y seguridad



- **Medidas de seguridad de nivel alto.** Realizamos auditorías externas de conformidad con la LOPD y contamos con un documento de seguridad que incluye nuestro compromiso de confidencialidad firmado por todos nuestros empleados, gestores y colaboradores. Este punto es crítico y clave en nuestro sector.
- **Calidad certificada.** Garantizamos la calidad de los servicios ofertados, integrando en sus operaciones ordinarias estrictos objetivos de control de calidad y seguridad. **ACUERDO** cuenta con la certificación de calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001 desde julio de 2007. Se pone a disposición del cliente nuestro Manual de Calidad.
- Otra de nuestras garantías de servicio es el cumplimiento con el máximo rigor del **código ético A.N.G.E.C.O.** (Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro).
- **La base de la filosofía de Acuerdo** radica en que la imagen de nuestros clientes no sufra ningún desgaste derivado de nuestra gestión.
- La plataforma de gestión amistosa es ejecutada por un **equipo humano altamente cualificado.**
- Nuestro equipo jurídico goza de gran **preparación y experiencia** tanto en su actuación procesal como en la negociación paralela.



# Colaboraciones

ACUERDO **colabora con dos asociaciones:**

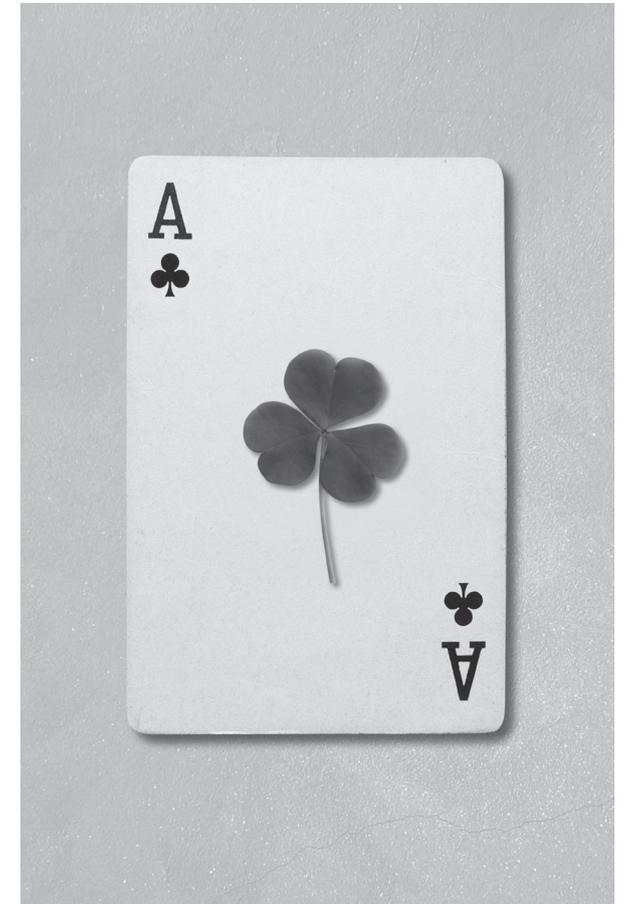
## iHelp

Es una Organización No Gubernamental dedicada al apoyo de proyectos en España y en el Tercer Mundo de ayuda a los más necesitados utilizando los medios virtuales para la consecución de sus fines.



## ASOBIDE

La Asociación Trastorno Bipolar de Alcobendas tiene como objetivos difundir el conocimiento de la enfermedad mental, sensibilizar a la población, así como informar acerca de los recursos disponibles para el tratamiento y mejora de la calidad de vida de afectados y familiares.



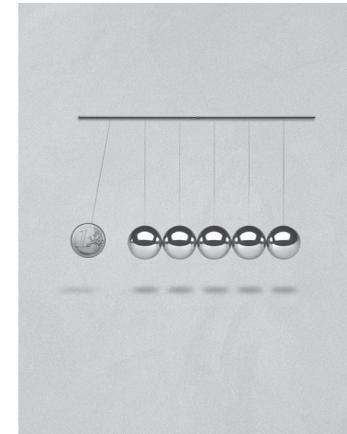
# Nuestros Valores

Elaboración gráfica de los valores de ACUERDO con poesía visual.

Imágenes creadas para descifrar mensajes de esos lugares y objetos, próximos en el espacio y remotos en la imaginación, para ver que, aunque siendo dispares y no teniendo nada en común, pueden llegar a unirse, a tener un ACUERDO.



Eficacia y seguridad



Beneficios



Alianza



Empatía



Experiencia



Simpatía



Transparencia



Innovación



Sobriedad



Valentía







C/ Goya, 15 · 3ª Planta · 28001 Madrid · Tlf.: +34 91 745 09 92 · Fax: 91 564 49 15  
acuerdoejaso@acuerdoejaso.com · www.acuerdoejaso.com

ACUERDO forma parte del grupo

  
GLOBAL