



ETL
GLOBAL
Tax • Legal



Índice

	Pág.
La firma	04
Metodología	05
Experiencia	06
Servicios	07
1. Recuperación de créditos a medida	08
2. Gestión de activos	09
3. Compra-venta de carteras	10
4. Servicio de procura	11
Medios Humanos	12
Medios Técnicos	14
Controles y Seguimiento	15
Ámbito de Actuación	16
Garantías y Seguridad	17
Responsabilidad Social Corporativa	18

La firma



El ACUERDO une las dos partes del puente roto, la situación del impago, del desacuerdo.

ACUERDO, con origen en el despacho N&N Bufete y Abogados fundado en 1994, es el resultado de un proyecto de empresa de la familia Navasqués que nace en 2002 con la intención de ofrecer un servicio integral de recuperación de créditos basado en la “filosofía del Acuerdo”. Con el paso del tiempo **ACUERDO** ha evolucionado, prestando en la actualidad, entre otros, servicios de gestión de activos, de consultoría y de compra-venta de carteras, pero siempre fieles a nuestra filosofía.

En el año 2015, **ACUERDO** firma una alianza con **Estudio Jurídico EJASO**, despacho multidisciplinar con más de 150 profesionales, con la finalidad de aumentar sus capacidades y seguir prestando un servicio de máxima calidad.

A principios de 2017 **ACUERDO** da un paso más en su crecimiento entrando a formar parte del grupo **ETL Global**, una empresa de origen alemán avalada por casi 50 años de experiencia y fiel a una ordenada estrategia de crecimiento y a la búsqueda de la excelencia, con el objetivo de ocupar en nuestro país la posición de liderazgo que ya ostenta en Alemania. Esta estratégica unión ha supuesto una gran oportunidad, otorgándonos fuerza financiera para seguir creciendo.

En 2018 **ACUERDO** integra a la sociedad **ASRE**, socia fundadora de ANGEKO con más de 30 años de experiencia en el sector, especializada en la recuperación de las denominadas carteras “fallidas”.

ACUERDO cuenta en la actualidad con una plantilla de profesionales formada por abogados, procuradores y gestores, organizados por clientes y servicios con dedicación exclusiva.

“Filosofía del Acuerdo”:
encontrar la solución más adecuada para recuperar el crédito/activo que le pertenece en el menor tiempo posible.

ESTRATEGIA.

ACUERDO tiene un sistema de gestión basado en la **“filosofía del Acuerdo”** que se fundamenta en el escrupuloso cumplimiento de los siguientes principios que consideramos inquebrantables:

- Exigencia, pero siempre desde el **respeto y la empatía con el deudor.**
- Búsqueda de la **máxima eficacia y calidad** en el servicio.
- **Actuación inmediata** desde la recepción del expediente dirigida a la recuperación de la deuda en el menor tiempo posible.
- Alto grado de **calidad y conocimiento jurídico** en la redacción de demandas y escritos.

PRÁCTICA.

Desde hace más de 15 años trabajamos en todas las fases del recobro, desde el prevencimiento, pasando por la deuda temprana, fallidos, gestión prejudicial, judicial y concursal, recuperación de activos inmobiliarios o de cualquier otro bien mueble.

Recuperar su crédito/activo en el menor tiempo posible no es nuestro único objetivo, sino que trabajamos como un departamento más de nuestros clientes, velamos por su imagen y alineamos sus intereses con los nuestros.

Experiencia



ETL
GLOBAL
Tax-Legal

En **ACUERDO** contamos con clientes de sectores muy diversos que llevan años confiando en nosotros.

EN GESTIÓN:

- + 100.000 expedientes.
- 850 €M de deuda.

EN EL JUZGADO:

- 55.000 procedimientos.
- 600 €M demandados.

ACTIVOS INMOBILIARIOS:

- "Okupas": 1.200 expedientes.
- Reclamación de rentas: 650 expedientes.

CARTERAS ADQUIRIDAS:

- Hipotecarios: 8 €M
- Consumo: 90 €M

*Datos Mayo 2019.



Servicios



1. RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS A MEDIDA:

- Gestión amistosa.
- Gestión pre-judicial.
- Gestión judicial integral (**Abogado + Procurador**).

2. GESTIÓN DE ACTIVOS:

- Recuperación de activos inmobiliarios “Okupas”.
- Reclamación de rentas impagadas.
- Recuperación de activos mobiliarios.
- Gestión documental.

3. COMPRA-VENTA DE CARTERAS:

- Análisis para la compra-venta de carteras.
- Master Services.

4. SERVICIO DE PROCURA:

- Área procesal civil (monitorios, declarativos, ejecutivos e hipotecarios).
- Área mercantil (concursum).
- Área procesal penal (usurpaciones).

1. Recuperación de créditos a medida

ACUERDO presta un servicio integral de recuperación de créditos a medida. Cubrimos todas las fases del recobro:

FASE AMISTOSA.

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

Actuamos con equipos especializados en cada fase:

- Prevencimiento.
- Gestión temprana.
- Carteras fallidas.

FASE PRE-JUDICIAL.

Agotada la fase anterior, se inicia la vía judicial en aquellos casos en los que es previsible que el auxilio judicial vaya a permitir recuperar la deuda reclamada.

- Análisis de solvencia.
- Preparación de documentación.
- Gestión amistosa realizada por abogados previa a la interposición de la demanda.

FASE JUDICIAL.

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

- Reclamación por vía monitorio.
- Ejecución de préstamos hipotecarios.
- Ejecución de títulos judiciales y no judiciales.
- Gestión de carteras venidas (organización y continuación de los procedimientos).
- Concurso de acreedores.

2. Gestión de activos

Proporcionamos un servicio de recuperación de activos en todas sus fases, en el que aportamos nuestro alto grado de conocimiento jurídico.

RECUPERACIÓN DE ACTIVOS INMOBILIARIOS “OKUPAS”.

Nuestros servicios se centran en encontrar la solución más adecuada para recuperar el activo que le pertenece en el menor tiempo posible.

- Confirmación del estado ocupacional del bien.
- Procedimiento civil/penal “Okupas”.
- Aseguramiento de inmuebles.

RECLAMACIÓN DE RENTAS IMPAGADAS.

El servicio incluye tanto la fase amistosa como la judicial cuando sea necesaria.

- Negociación y elaboración de contratos.
- Control de cobros.
- Reclamación judicial de rentas impagadas.

RECUPERACIÓN DE ACTIVOS MOBILIARIOS.

Desde el primer día de gestión negociamos, coordinamos y hacemos el seguimiento necesario para la recuperación del activo que le pertenece.

- Gestión amistosa.
- Localización del activo.
- Gestión judicial.



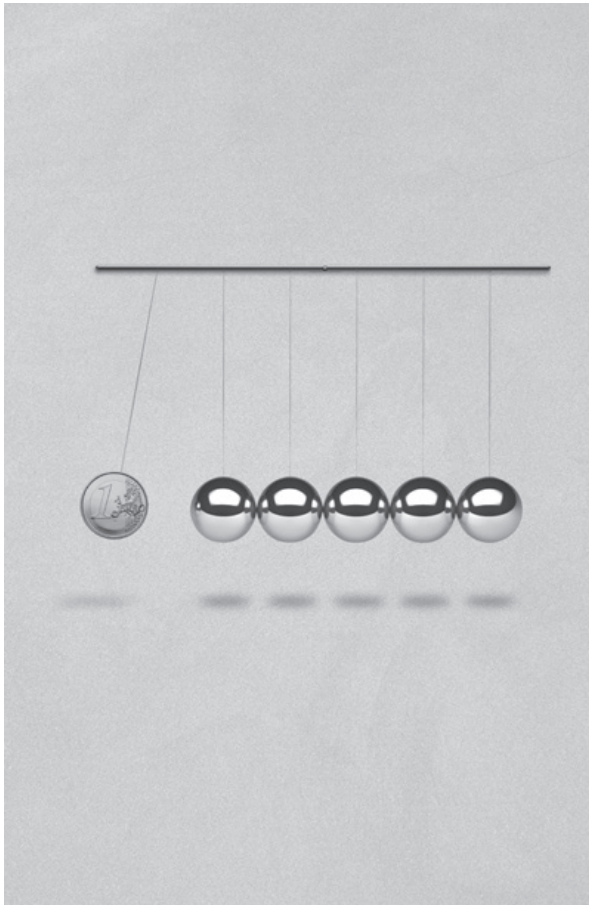
GESTIÓN DOCUMENTAL.

En trámite judicial:

- Inscripción de escrituras de cancelación.
- Inscripción de anotaciones preventivas de embargo y control de prórrogas.
- Mandamientos de cancelación de nota marginal.
- Decretos de adjudicación.

En trámite extrajudicial:

- Revisión de la minuta previa a la firma.
- Asesoramiento previo, durante y posterior a la firma de escrituras (de compra-venta, hipotecas, cancelación con quitas, daciones en pago, etc.).



3. Compra-venta de carteras

Ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento global para la mejora de su tesorería, ayudándoles a vender o comprar carteras de créditos impagados.

COMPRA-VENTA DE CARTERAS.

Contamos con un equipo propio de asesores financieros, legales y expertos en recuperación de créditos que abarcan las siguientes fases:

- Originación: segmentación y primer análisis (NBO= oferta no vinculante).
- Valoración de la cartera: Due Diligence.
- Elaboración Teaser de Inversión.
- BO= Oferta vinculante.
- Negociación de cláusulas contractuales.
- Formalización de la compra-venta.

MASTER SERVICES.

- Migración.
- Notificación.
- Estrategia de recobro.
- Gestión.
- Reporting.

4. Servicio de procura

Fruto de nuestra dilatada experiencia en la recuperación de créditos y gestión de activos, contamos en la actualidad con un equipo de procuradores altamente especializado, aportando así un mayor grado de eficacia y calidad a nuestros servicios.



Un único
interlocutor.



Agilidad y seguridad
en los procedimientos.



Aplicación informática
homologada por LEXNET.



Ventajas económicas
y administrativas.



Cobertura
nacional.

COBERTURA DEL SERVICIO DE PROCURA.

- Notificación diaria de las resoluciones judiciales.
- Control exhaustivo de los plazos.
- Información en tiempo real del estado de los procedimientos.
- Asistencia a conciliaciones y lanzamientos.
- Tramitación de cualquier tipo de despachos: exhortos, mandamientos, oficios....
- Gestiones en todas las sedes judiciales.

Medios Humanos



ETL
GLOBAL
Tax • Legal



- Plantilla dividida en **equipos de gestores, abogados y procuradores organizados por cliente**, con dedicación exclusiva y especializados según la tipología de la deuda.
- Nuestro **alto grado de conocimiento jurídico** combinado con las mejores prácticas de negociación amistosa.
- Plantilla **joven** pero con la experiencia y bagaje de nuestros socios.
- Una parte de su **retribución** está ligada al éxito de la recuperación.
- 100% de **contratos indefinidos**.

VALORES QUE TRABAJAMOS

TRANSPARENCIA

HONESTIDAD

EFICACIA

EMPATÍA

FIRMEZA

VALENTÍA

ORGANIGRAMA

JUNTA DE SOCIOS

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CONSEJERO DELEGADO

ÁREA DE
NEGOCIOS

- Recuperación créditos.
- Gestión de activos.
- Compra de carteras.
- Servicio de procura.

Equipos coordinadores.

Equipos (gestores, abogados
y procuradores).

DPTO.
FINANCIERO

- Tesorería.
- Análisis económico financiero.
- Central de compra.
- Rentabilidad de clientes.
- Contabilidad y administración.

DPTO.
RR.HH

- Administración de personal.
- Selección y contratación.
- Formación.
- Retribuciones y compensaciones.

DPTO.
IT

- Desarrollo de aplicativos.
- Sistemas.
- Seguridad de la información.

DPTO.
COMERCIAL

- Comunicación y marketing.
- Atención a clientes.
- Control calidad.
- RR.SS. y desarrollo en internet.



Moderna **plataforma de gestión propia** desarrollada con tecnología.net de Microsoft.
Características:

- Automatización y optimización de procesos para agilizar al máximo los plazos de gestión.
- Adaptable a diferentes modelos de gestión.
- Digitalización de todos los expedientes y control de sus plazos.
- Flexible. Permite la emisión de reportes e informes a medida según las necesidades del cliente.
- Integración total con el **sistema de call-center** que permite la generación y distribución de llamadas de forma inteligente, así como definir campañas de marcación predictiva.
- Admite la posibilidad de **teletrabajar**.

Entornos digitales:

- Entorno **web para clientes** (<https://clientes.acuerdosj.com>) donde poder consultar online el estado de sus expedientes.
- **Entorno deudores** (gestionatudeuda.com) de acceso securizado soportado por Magento, líder en plataformas de e-commerce, para el pago directo de las deudas, con chat integrado para interactuar en tiempo real con los deudores y poder resolver dudas online.

Acceso a nuestros sistemas con medidas de alta seguridad.

- **Departamento informático interno** centrado en el desarrollo y mantenimiento de nuestras aplicaciones de gestión.

Controles y Seguimiento



PRIMERA LLAMADA

- Primeras 24 horas.
- Depuración de datos.
- Análisis del % de contacto.

CONTACTOS ÚTILES

- Medimos la contactabilidad de carteras similares.
- Ajustamos estrategias de gestión y protocolos según resultados.

SEGUIMIENTO

- Llamadas/sms.
- 3 franjas horarias distintas.
- Localización de datos nuevos de contacto.

ACUERDOS DE PAGO

- Verificación del pago.
- Análisis del % de cumplimiento.

CONTROLES DE CALIDAD

- Escuchas.
- Auditorías.

CONTROL PROCESAL

- Verificación de la situación procesal cada 20 días con informe al cliente.
- Validada la documentación, presentación de la demanda según protocolo.

EXPEDIENTES SIN GESTIONES RECIENTES

- Fijamos un plazo máximo según el protocolo de cada cliente para que todos los expedientes se revisen y gestionen periódicamente.

REPORTING

- Respuesta en máximo 24h.
- Informes periódicos a medida.
- Acceso a expedientes las 24 horas.

Ámbito de Actuación

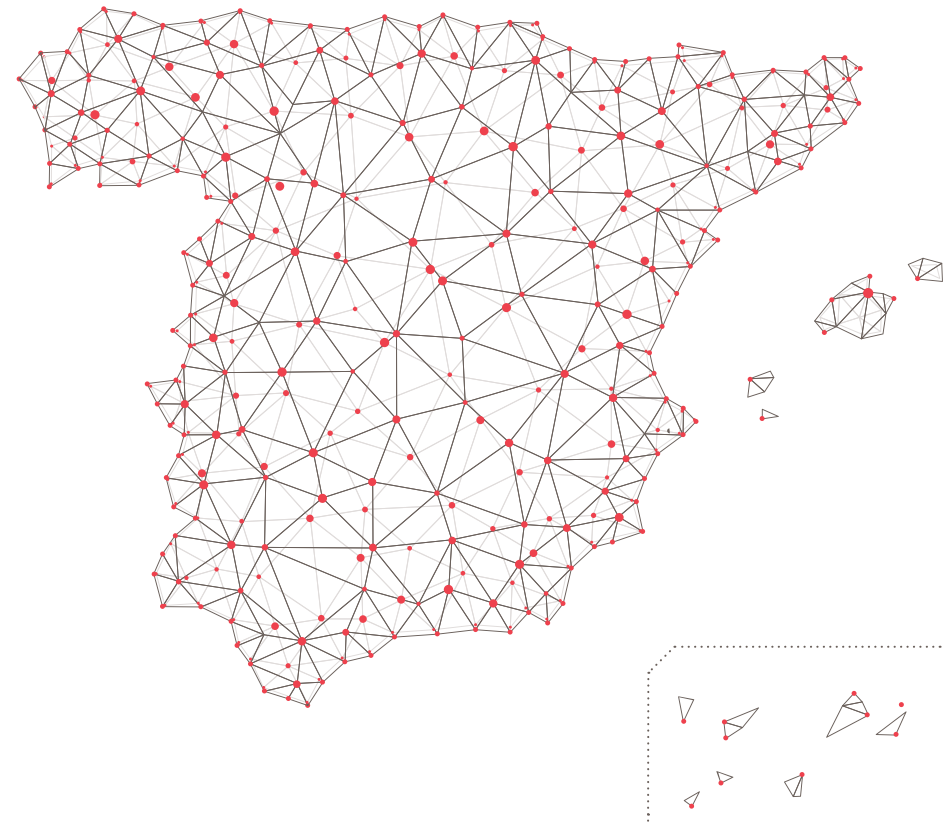


ETL
GLOBAL
Tax-Legal

RED PROPIA DE DESPACHOS



DEPARTAMENTO DE PROCURA - COBERTURA NACIONAL



Garantías y Seguridad



ETL
GLOBAL
Tax · Legal



CERTIFICACIÓN CALIDAD AENOR.

(certificado UNE-EN-ISO 9001) desde 2007.

CONTROLES DE CALIDAD. Garantizamos la calidad de los servicios ofertados, integrando en las operaciones ordinarias estrictos objetivos de control de calidad y seguridad. Auditorías aleatorias internas así como estudios de cartera completos.

COMPLIANCE PENAL. ACUERDO cuenta con un programa de Compliance Penal que demuestra no sólo nuestro compromiso con la legalidad sino con las buenas prácticas del sector.

ASOCIADO A ANGEKO. Asociación Nacional de Gestoras de Cobro y como tal, respeta y cumple su código ético.

CONTROLES DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Adheridos al código tipo de ANGEKO de la Agencia de Protección de Datos. Formación constante en RGPD.

PLAN DE CONTINUIDAD. Contamos con un plan de continuidad definido en nuestros Procedimientos de Calidad para hacer frente a posibles contingencias.

SEGUROS. ACUERDO dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil con cobertura en protección de datos.

REGISTRO REPRO ACHILLES. ACUERDO está registrada y certificada como proveedor de grandes empresas del sector de energía, química, refino, agua, gas, etc. con el número 322709.

Empresa
miembro de



ASOCIACIÓN NACIONAL DE ENTIDADES DE GESTIÓN DE COBRO



Responsabilidad Social Corporativa



ETL
GLOBAL
Tax · Legal

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.

Asociación Trastorno Bipolar de Alcobendas que tiene como objetivo 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.

iHelp



ASOBIDE

ASOCIACIÓN TRASTORNOS
BIPOLAR DEPRESIVO
ALCOBENDAS



ETL
GLOBAL
Tax · Legal



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

C/ Mallorca, 272 · 8ª Planta · 08037 Barcelona
Tlf.: +34 93 419 68 98 · Fax: 91 564 49 15

acuerdosj.com · clientes.acuerdosj.com