



GYAR

Siempre hay solución





GYAR
Siempre hay solución



CONOCE A GYAR



Quiénes somos

GYAR nace en 1993 con un modelo de negocio basado en la regularización de deuda, con el objetivo de generar valor añadido para entidades financieras y empresas.

Nos basamos en la especialización, la calidad y el control del riesgo de contratos de Préstamos y Medios de Pago.

El trabajo en equipo y la colaboración interna son clave para desarrollar nuestra actividad con la máxima eficiencia.

Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones siempre con proactividad y pensando en grande.

La experiencia de 32 años nos ha llevado a ampliar la gestión recuperatoria hasta precontencioso y a aportar soluciones facilitadoras tanto para la empresa como para el cliente final.

Nuestros valores

Excelencia – Cuidamos la imagen de marca realizando tareas de manera eficiente y con un alto nivel de calidad, logrando resultados sobresalientes y contribuyendo al éxito de la organización. Nos implicamos en combinar conocimientos técnicos, habilidades, ética profesional y una actitud positiva.

Empatía – Dando un servicio eficiente y personalizado, nos ponemos en el lugar del cliente generando satisfacción y un mayor éxito empresarial.

Resolución – Con medidas efectivas encontramos soluciones una vez identificada la necesidad. Supervisamos y evaluamos la implementación de la solución aportada hasta tener la certeza de su adecuación.

Compromiso con la excelencia en resultados



La gestión de cobros es una tarea financiera imprescindible en toda empresa, evita que perjudique la salud financiera de la entidad.

Nuestro objetivo es cobrar estimulando la voluntad de pagar del cliente.

Nuestra evolución

x 32

1993 arranque con gestión de regularización de deuda hasta 90 días.

2008 gestionamos soluciones para facilitar el pago a clientes e incrementar el éxito.

2016 ampliamos el ámbito de actuación en la asunción recuperatoria de alto impacto.

Nuestros resultados

Deuda a medio plazo

Importe Entradas Impagados año:
182 mill. €

ÉXITO RECOBRO 93%

Deuda de alto impacto

Importe Entradas año:
34 mill. €

**ÉXITO SOBRE OBJETIVO
119%**

Soluciones

Importe Entradas año:
180 mill. €

**ÉXITO FORMALIZADAS
78%**

Compromiso con la excelencia en resultados



10

Servicios

9,3

Nota Cliente final

+17.000

Tareas diarias

x32

9,83

Nota Cliente para el que se presta servicio

1,4 Mill.

Operaciones año

96,55%

RNPS 2025

Nube de menciones positivas





GYAR
Siempre hay solución



¿POR QUÉ GYAR?



01

NUESTRA EXPERIENCIA

En GYAR llevamos más de **32 años** realizando tareas relacionadas con procesos y operaciones

02

CÓMO TRABAJAMOS

Personalización de la gestión recuperatoria a lo largo de la relación con la entidad

- Regularización de deuda.
- Tecnología
- Data
- Calidad

03

QUÉ OFRECEMOS

Servicios de alta calidad:

- Optimización de procesos
- Gestión eficiente del riesgo
- Experiencia cliente
- Cumplimiento normativo

04

EXCELENCIA

- Escucha activa
- Gestión personalizada
- Visión 360°
- Inversión en el talento
- Adaptación a los cambios
- Medición y evaluación de resultados

¿Qué opinan nuestros clientes?

“Una buena atención y me ayudaron bastante en mi vida y salud sobre todo por resolver mi problema con el pago”

“Fluidez en la comunicación y en el trato”

“La persona que me atendió me ayudó en todo el proceso, ha sido muy amable, atenta y me ha ayudado muchísimo, espero que muchas más personas tengan la suerte de ser atendidos por ella”



Dimensión social



GESTIÓN RECUPERATORIA

Especialización, calidad y control del riesgo de impagados

93% de tasa de éxito de recuperación

Visión 360° del riesgo

RENEGOCIACIÓN RECUPERATORIA

Consolidación de varias deudas en una sola

Mejora de las condiciones con aumento del plazo

Seguimiento continuo de los pagos con reducción del riesgo de impagos

GESTIÓN DEL EMPLEADO

Gestión y administración de los empleados

Gestión de nóminas y requerimientos oficiales

Consultas e incidencias de empleados

Formación

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Modelo de calidad basado en la satisfacción del cliente

Encuestas con medición de índices de calidad

Análisis de resultados, y propuestas de planes de acción y mejora

DATA DRIVEN

Información y datos de calidad

Creación de cuadros de mando integrales que facilitan el control
Análisis e interpretación de datos





Facturación y Compras

Facturación y Compras:

- Emisión de facturas y procesamiento de pagos.
- Gestión de reclamaciones por errores de facturación.
- Administración de tarifas y cambios regulatorios.
- Recobro de deuda
- Aprovisionamiento (gestión del proceso de Compras)

Atención al Cliente:

- Gestión de consultas
- Administración de contratos y cambios de titularidad
- Soporte y parametrización Contact Center
- Análisis de Perfil de Clientes. Saneamiento de Cartera
- Análisis de retención y satisfacción del cliente

Gestión de Reclamaciones:

- Servicio de Contact Center Multicanal.
- Gestión de consultas, quejas y reclamaciones
- Recepción, categorización y direccionamiento de reclamaciones para agilizar su resolución.

Gestión Reclamaciones

BPO

BPO-Cumplimiento regulatorio y reportes:

- Compliance
- Reportes, auditorías internas y controles de calidad
- Soporte en licencias y permisos regulatorios

BPO-Otros procesos administrativos:

- Gestión y soporte de plataformas de RRHH
- Gestión y cotejo documental
- Liquidación de gastos, impuestos.





GYAR
Siempre hay solución



¿QUÉ NOS DIFERENCIA?

Lo que nos diferencia



Capacidad de negociación, entendiendo las necesidades de los clientes, proporcionando soluciones efectivas y satisfactorias

Mejora continua, en la búsqueda constante de eficiencia y calidad. Un proceso perpetuo integrado en la cultura de GYAR

Salud financiera, permitiendo a nuestros clientes recuperar el dinero debido mejorando así su crecimiento y rentabilidad



Alta especialización de nuestros equipos en la gestión recuperatoria, con una amplia experiencia en el sector del cobro

Compromiso, con el cumplimiento de los objetivos fijada por el cliente para el que se presta el servicio con la calidad esperada

Análisis del Dato, convirtiendo la información en la base del conocimiento para la toma de decisiones y nuevos proyectos



GESTIÓN CON EL CLIENTE

- Usamos mensajes claros, sencillos adaptados al interlocutor.
- Utilizamos conversaciones en positivo.
- Gestionamos proactivamente los errores y/o retrasos.
- Contactamos con el cliente de forma eficaz y personalizada.

TRABAJO EN EQUIPO

- Compartimos la gestión global para que se cuente con toda la información necesaria a futuro mejorando eficiencias.
- Consultamos los manuales con toda la información necesaria y actualizada.
- Somos generosos y transparentes a la hora de compartir información.



PROACTIVIDAD

- Nos mantenemos actualizados de todas las novedades en el ámbito de nuestro trabajo consiguiendo una visión global de la gestión.
- Buscamos la mejora continua siempre teniendo en cuenta en cómo le afecta al cliente.
- Potenciamos las tareas que aportan valor, desechando aquellas que no aportan.

ÉXITO

- Los excelentes resultados de éxito son reflejo de los años de experiencia en el área recuperatoria: 93% de éxito.
- Somos referencia en el lanzamiento y asunción de nuevas áreas de negocio.

Lo que nos diferencia



Modelo operativo

- Eficiencia en la comunicación
- Abanico de formas de pago para el retorno del cobro
- Experiencia que aporta valor
- Productividad y eficiencia



Modelo de éxito

- Cumplimiento de ANS
- Soluciones enfocadas al éxito.
- Satisfacción cliente



Modelo organizativo

- Diseño de la estructura de los equipos
- Implantación de los nuevos servicios



Reporting

- Informes periódicos y flexibles
- Medición: eficiencia y calidad



Mejora continua

- Definición de objetivos
- Medición de KPIs
- Análisis de datos
- Implementación de solución
- Control de resultados



Contacta con nosotros



GYAR
Siempre hay solución

¿Quieres conocernos mejor?

Contacta con nosotros

Estamos también en [Linkedin](#)

