



**BANCO
D-MIRO**

Cambiando vidas...

**MEMORIA
2015**





**BANCO
D-MIRO**

Cambiando vidas...

MEMORIA ANUAL 2015

Mensaje del Presidente del Directorio	1
Mensaje del Gerente General	3
Misión, Visión y Valores	7
Gobierno Corporativo	8
Principales Ejecutivos	11
Líderes del Área de Negocios	12
Red de Oficinas	13
Hechos sobresalientes	15
Gestión de Negocios	17
Gestión de Marketing y Desarrollo de Productos	21
Gestión de Administración de Riesgo	23
Gestión de Talento Humano	26
Gestión de Responsabilidad Social	28
Gestión de Operaciones	31
Gestión de Procesos	33
Gestión de Tecnología de la información	33
Gestión Financiera	36
Socios estratégicos locales y del exterior	43
Testimonios	44
Informe de la Unidad de Cumplimiento	45
Informe de Auditoría Interna	46
Informe de Auditoría Externa	47
Calificación de Riesgo	49

1 MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



El año 2015 podría dividirse en dos momentos diferentes en función de la coyuntura económica y normativa en la que Banco D-MIRO tuvo que desempeñarse: a) el primer semestre, estuvo matizado por cambios normativos y legales que afectaron positiva y negativamente el desarrollo del negocio y la capacidad de generación de ingresos y utilidades; entre ellos los más significativos fueron: el cambio en la segmentación del Microcrédito que le representó a Banco D-MIRO una reducción de ingresos por intereses ganados de USD 140.000; el cambio en la normativa tributaria introducido en la Ley de Equidad Tributaria, eliminó la facultad que tenía el banco de compensar el IVA generado y activar el gasto del mismo en cinco años. Este rubro representó para Banco D-MIRO un egreso adicional de USD 480.000 en el año. El efecto positivo fue la eliminación del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) para el repago de los intereses y capital de los créditos recibidos por parte de los fondeadores internacionales sea que provengan o no de paraísos fiscales. Esta medida representará un alivio de aproximadamente USD 56.000 en el gasto y cuyo efecto se reflejará principalmente en 2016; y b) en el segundo semestre del año el país empezó a experimentar una contracción económica debido a la reducción drástica y sostenida del precio internacional del barril de petróleo que hasta el mes de junio se había mantenido a nivel de los indicadores macroeconómicos. La contracción se reflejó en los ingresos de nuestros clientes y la reducción de su capacidad de pago, con la consecuente repercusión en la calidad de la cartera del Banco y el cambio en la tendencia decreciente de los indicadores de morosidad que hasta ese momento venía presentando Banco D-MIRO que estaba por debajo

de los de sus pares comparables. A finales del año esta situación ejerció una presión adicional sobre la rentabilidad debido al gasto creciente de provisiones necesarias para cubrir la cartera en mora.

Como se puede observar, al año 2015 no estuvo exento de sorpresas que pusieron a prueba la capacidad creativa de la Administración para mantener en el portafolio de proyectos del Banco, aquellos calificados como indispensables y trascendentales para su fortalecimiento y crecimiento futuro.

Los esfuerzos para reducir los gastos operacionales y mantener un margen neto positivo han sido elogiados. El haber alcanzado más del 80% de cumplimiento en la remediación de las observaciones de la Superintendencia de Bancos, a raíz de la auditoría GREC aplicada a Banco D-MIRO ha sido un logro digno de aplausos.

Por otro lado, Banco D-MIRO ha sabido llevar a cabo con total responsabilidad y profesionalismo la selección del proveedor de su nuevo core bancario, elemento de vital importancia para las aspiraciones de crecimiento e innovación que tiene la institución. Sin embargo, uno de los retos más importantes para cualquier institución financiera está pendiente, ya que los procesos de cambio de core bancario, si no son bien concebidos, adecuadamente controlados y muy bien ejecutados pueden representar para el banco una aventura riesgosa, con costos en tiempo y recursos que resulten más altos que los presupuestados. Estoy seguro que de la misma forma como se ha actuado hasta ahora, Banco D-MIRO sabrá gerenciar este proyecto con la más alta responsabilidad y seriedad, haciendo prevalecer en cada decisión los valores cristianos que tanto nos diferencian del resto de instituciones financieras.

Eventualmente nuestro mayor reto como Banco es que estos valores no sean un simple enunciado y a pesar que el negocio debe ser rentable para seguir creciendo, generemos esa rentabilidad enmarcada siempre en principios básicos como la justicia, la honradez y el servicio al más necesitado para que nuestros clientes crezcan con nosotros con la convicción de que Banco D-MIRO no es igual a otras entidades bancarias.

Internamente, dichos principios también tienen que ser aplicados. La igualdad, tolerancia y respeto hacia los pensamientos y creencias diferentes harán que contemos con equipos cada vez más cohesionados. El reto de la administración radica en motivar a todos quienes hacemos Banco D-MIRO para seguir las metas trazadas, con la confianza de que han sido establecidas considerando lo mejor para la institución y quienes la conformamos.

Gracias a todos los que han dedicado sus esfuerzos para que el año 2015, haya sido un año positivo para Banco D-MIRO.

Un abrazo,

Jean Paul Kaisin
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
Banco D-MIRO S.A

2 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



El 2015 fue un año difícil para la economía ecuatoriana. La caída significativa del precio del petróleo, nuestro principal producto de exportación, junto con la afectación a la competitividad de nuestros productos no petroleros de exportación a causa de la apreciación del dólar, han complicado significativamente las finanzas del Estado, provocando un déficit importante tanto de la cuenta corriente como de la balanza de pagos. A pesar de todas las medidas tomadas por las autoridades gubernamentales, el país empezó a experimentar una importante recesión económica que se evidenció con una caída de la actividad empresarial, el recorte de la inversión pública que años atrás fue el motor de la pujanza económica, y un aumento del desempleo, entre los principales aspectos que la economía del país ha visto afectarse. Lamentablemente, el indicador internacional de "Riesgo país" se incrementó consecuentemente a un nivel importante, ubicándose en torno a los 1,500 puntos al final del año.

Ante la reducción de diversas fuentes de generación de divisas, al tener el Ecuador una economía dolarizada los ritmos de crecimiento de la oferta monetaria y de liquidez se redujeron fuertemente, lo cual indudablemente afectó también al sector financiero. Es por esta razón, que a finales del año, el sistema bancario privado del Ecuador experimentó una reducción en torno al 13% en sus niveles de depósitos, de igual forma se registró una contracción de su cartera de créditos de manera general en un 7.14%, en tanto que el promedio del ROE (Rendimiento sobre el Patrimonio promedio) bajó del 12% el promedio en 2014 a un 9% a finales del 2015, viendo afectarse también de manera generalizada la calidad de cartera colocada, al incrementarse en aproximadamente un 25% los niveles de cartera vencida en el año.

En este contexto general, a pesar de todo algunos bancos tuvieron particularmente niveles de desempeño que se destacaron del promedio. Uno de ellos es el Banco D-MIRO, que logró tener un desempeño muy satisfactorio independientemente de haber tenido que afrontar varios desafíos importantes en el año; es así que el banco incrementó en más de 1 punto su participación de mercado, alcanzando al final del año el 6.7% en relación a la cartera de microcrédito de toda la banca privada del país, al pasar de USD 75 millones en diciembre de 2014, a USD 98 millones en diciembre del 2015, fruto del crecimiento del 30% de la cartera, sobre todo en los tres primeros trimestres del año, en tanto que la cartera de microcrédito de la banca privada en general creció únicamente en 2%. La calidad de cartera cerró el año con un nivel de 6.72% en términos de PAR 15, y de 4.84% en lo que respecta a PAR 30, el cual se considera moderado y controlado, incluso tomando en cuenta la compleja situación macroeconómica que se evidenció en el país especialmente al final del año. La rentabilidad del Banco D-MIRO en términos de ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio promedio) llegó a 7.29%, y en términos de ROA (Rentabilidad sobre Activos promedio) 0.87%, lo que lo ubica entre los 10 bancos más rentables del país. Adicionalmente, el análisis "CAMEL" del prestigioso Semanario "Análisis Semanal" ubica a nuestro banco en el Quintil 1 entre los bancos pequeños del país, al cierre del año anterior. La calificación de riesgo de A- se mantiene, y es importante destacar que en diciembre de 2015 Banco D-MIRO logró colocar exitosamente su primera emisión de obligaciones, por USD 6.5 millones, lo cual le abre las puertas a otras fuentes de financiamientos provenientes del mercado de capitales.

Todos estos resultados se lograron pese a tener que afrontar varios retos el año anterior. Uno de ellos fue toda la organización, disciplina, y esfuerzos requeridos para poder llevar a cabo el proyecto de fortalecimiento institucional derivado de la visita de inspección GREC de la Superintendencia de Bancos. Con mucha satisfacción se puede destacar que se han superado más del 80% de las observaciones hasta el 31 de diciembre del año 2015. Ha sido una tarea que ha exigido mucha dedicación y trabajo extra, pero los resultados alientan a seguir adelante. Entre los principales efectos de la visita GREC fue la reclasificación de USD 12.2 millones de Certificados de Depósitos (CDP) contratados en años anteriores con financiadores externos a la cuenta de Obligaciones Financieras, lo cual repercutió en una aparente reducción de la participación de las captaciones directas respecto al fondeo total del banco, aunque en realidad las captaciones de fondos del público fuera de Tesorería crecieron de un 8.01% de participación del fondeo total en diciembre del 2014, a un 9.29% a diciembre del 2015, lo que en términos absolutos significó un crecimiento de USD 5.5 millones a USD 9.4 millones (71% de incremento)

Entre otros impactos que afectaron a nuestra institución el año pasado están las normativas impuestas por las autoridades, tales como el cambio del nivel de endeudamiento para el sub segmento minorista de USD 3 mil a USD 1 mil, lo que supuso en la práctica una reducción de la tasa de interés progresiva para miles de clientes anteriormente segmentados como Minoristas y ahora como Acumulación Simple. Esto significó para el banco un impacto financiero de USD 140 mil en el 2015. Otra medida impuesta, que fue la de cambiar la tasa de interés de crédito basándose en el destino, y no por la fuente de ingresos (considerando a toda persona natural por igual, independientemente de que

sea asalariado o microempresario), significó dejar de percibir una fuente de ingresos importante para el banco debido a la necesidad de restringir el otorgamiento de créditos a tasas de interés de consumo, que en la práctica no compensan los costos operativos determinados por la metodología de otorgamiento del crédito con visita del asesor in situ. Adicionalmente, el cambio de normativa tributaria en el sentido de reducir el tiempo para compensar el gasto de IVA de 5 años a 1 año, en la práctica significó un impacto financiero de USD 480 mil para el banco en el año 2015.

Es importante indicar que desde el año anterior precisamente se viene conversando con las autoridades para que revisen estas y otras medidas tomadas, ya que en la práctica han afectado tanto a las instituciones financieras como a los clientes. Estas conversaciones se vienen realizando a la luz del proyecto de banca especializada para microfinanzas, y tenemos la convicción de que nuestras observaciones finalmente serán tomadas en cuenta, como lo han sido hasta el momento algunos cambios positivos que ha realizado el gobierno, escuchando entre otros actores, a nuestras entidades que reciben fondos especializados del exterior, y su efecto favorable para nuestros clientes y la economía en general, incluyéndolo en la conocida Alianza Público-Privada establecida en el país.

Siempre es necesario resaltar el carácter diferente, basado en valores cristianos, que nuestro banco busca ser. No queremos parecernos a ningún otro banco, sino transitar por nuestro propio sendero, cumpliendo por supuesto con las disposiciones y normativas locales dispuestas por las autoridades. Es por eso que es muy importante considerar los indicadores sociales que den cuenta de nuestro impacto, mayor o menor, en la calidad de vida de nuestros clientes. Luego de que en el año 2014 se mejoró ostensiblemente el proceso de realización de encuestas a los clientes y al final del año se estableció que la línea base de referencia correspondía a que el 12% de nuestros clientes tenían probabilidad de estar bajo la línea de la pobreza de acuerdo al indicador "PPI", al realizar esas encuestas a los mismos clientes encuestados previamente 1 año atrás, nos encontramos que ese indicador bajó al 10.36% a finales del 2015, lo cual sobrepasó nuestras iniciales expectativas, y nos alienta fuertemente a seguir apoyando a nuestros clientes para que vayan mejorando su calidad de vida de forma continua. El Plan de Educación Financiera se sigue llevando a cabo con mucho éxito, llegando con el mismo a más de 18 mil clientes y público en general el año pasado, lo cual poco a poco va contribuyendo a un adecuado manejo del crédito y uso del dinero por parte de los clientes, mejorando incluso sus hábitos de ahorro y utilización de más servicios financieros y relacionados, aumentando también de esta forma sus estándares de vida.

Como se ha podido constatar, ha sido un año complejo en el cual se ha tenido que redoblar el esfuerzo de manera extraordinaria, no faltaron momentos complicados, pero al final del año se ha cimentado de manera más sólida el camino que nos hemos trazado para cumplir la visión institucional, y de manera continua el Banco D-MIRO va posicionándose cada día más como un importante actor de la banca ecuatoriana, especialmente aquella especializada en contribuir con el desarrollo de los sectores marginados del país. La participación de mercado sigue creciendo de manera sostenida con una moderada calidad de cartera, considerando la situación macroeconómica del país, y se continúa con la diversificación de las fuentes de fondeo. Los interesantes niveles de rentabilidad permiten construir con solidez una institución fuerte, con niveles patrimoniales que le dan solvencia y capacidad para enfrentar los desafíos y retos del mercado a futuro.

Un desafío será mantenernos en el primer lugar entre las instituciones dedicadas a las microfinanzas en el Ecuador, y mejorar el octavo puesto a nivel latinoamericano que la prestigiosa publicación internacional "Microfinance Americas" en su ranking "TOP 100" versión año 2014, ubicó a nuestra institución.

Un punto también importante a destacar el año anterior, es el premio a nivel internacional auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que el Banco D-MIRO logró ganar gracias a sus productos de inclusión social, compitiendo con muchas instituciones a nivel internacional. Este premio, denominado "Beyond Banking" fue entregado al Banco en la categoría "EqualBanking", en ceremonia realizada en Busán, Corea del Sur, el día 27 de marzo del 2015.

Entre otras actividades internas, se dieron importantes avances en el proceso de digitalización de la documentación de clientes, así como en los procesos de gestión de competencias y valoración de cargos. Se continuó con la transformación que se va llevando a cabo en la infraestructura de algunas de nuestras oficinas, es así que se decidió el traslado de la agencia "Orquídeas" hacia el Centro Comercial "La Gran Manzana", cambiando su denominación a Agencia "Orellana" por estar al pie de esta importante avenida de Guayaquil, en un sector mucho más comercial y estratégico de la ciudad. El nuevo local cuenta con todas las comodidades y servicios para nuestros clientes, observando completamente la normativa legal bancaria. Este traslado se hizo efectivo operativamente en enero del año 2016.

Los resultados satisfactorios alcanzados en un año lleno de retos como el anterior es fruto del trabajo que día a día se lleva a cabo por parte de nuestros colaboradores, con compromiso y convicción, pues es un equipo humano que demuestra año tras año un desempeño y mística de trabajo excepcionales, con genuina vocación de servicio hacia nuestros clientes, quienes son nuestra razón de ser e inspiración de trabajo diario.

Finalmente, es importante destacar que un desempeño exitoso de la administración del banco no puede llevarse a cabo sin el respaldo del Directorio y accionistas, para los cuales van mis sinceros agradecimientos por su constante apoyo y seguimiento.

Con mis mayores consideraciones,

Econ. Carlos Alberto Viteri Román, MA
GERENTE GENERAL

3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

> Misión

Con base en valores cristianos ofrecemos servicios financieros con el objetivo de fomentar el desarrollo de los sectores vulnerables de la costa ecuatoriana.

> Visión

Ser la institución financiera que más contribuye a la superación de la pobreza.

> Valores

Fundamentados en la Diaconía, es decir, la orientación de servicio al prójimo, inspirados en el ejemplo de Jesucristo, nuestros valores institucionales son:

- **Confianza:** Autenticidad y transparencia definen nuestros actos. El compromiso compartido nos alienta a trabajar juntos por una misión que nos une.
- **Justicia:** Respetamos el derecho de todos. Actuamos procurando la equidad, a cada uno lo que le corresponde.
- **Eficiencia:** Motiva nuestro accionar la mejora continua, innovación, creatividad y la responsabilidad para ofrecer servicios de la más alta calidad al menor costo. Estamos comprometidos para alcanzar la total coherencia entre lo que nuestros valores enuncian y nuestro comportamiento personal e institucional.

4 GOBIERNO CORPORATIVO

Para Banco D-MIRO el Gobierno Corporativo consiste en el conjunto de reglas de organización y funcionamiento que rigen las relaciones entre los Accionistas, miembros del Directorio y la Alta Gerencia.

Creemos que la práctica de un buen Gobierno Corporativo conlleva al cumplimiento de los objetivos institucionales que aseguran una organización viable y competitiva.

A través de nuestro Gobierno Corporativo hemos establecido cuáles son los deberes y derechos de cada uno de los participantes de la Institución, así como sus límites, el nivel de profundidad, periodicidad y veracidad de la información que entregamos y los mecanismos para administrar cualquier conflicto de interés que pueda existir.

La estructura del Gobierno Corporativo de Banco D-MIRO, está conformada por: la Junta General de Accionistas, el Directorio y, los diferentes Comités Normativos, los cuales están integrados de la siguiente manera:

ACCIONISTAS

- Misjionsalliansen
- Alliance Microfinance A S

DIRECTORIO

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| • Jean Paul Kaisin | Presidente |
| • Maria Eloísa Peñafiel | Director Principal |
| • Andreas Andersen | Director Principal |
| • Hugh Sinclair | Director Principal |
| • Rodrigo Espinosa | Director Principal |
| • Roy Mersland | Director Suplente |
| • María de Lourdes Arteaga | Director Suplente |
| • José Abel Defina | Director Suplente |
| • Luis Gutiérrez | Director Suplente |
| • Elsy Paredes | Director Suplente |



» **Jean Paul Kaisin**
Presidente



» **Andreas Andersen**
Director Principal



» **Hugh Sinclair**
Director Principal



» **María Eloísa Peñafiel**
Director Principal



» **Rodrigo Espinosa**
Director Principal



» **Roy Mersland**
Director Suplente



» **María de Lourdes Arteaga**
Director Suplente



» **José Abel Defina**
Director Suplente



» **Javier Gutiérrez**
Director Suplente



» **Elsy Paredes**
Director Suplente

COMITÉ DE AUDITORÍA

- Rodrigo Espinosa – Delegado Del Directorio
- María De Lourdes Arteaga – Delegada Del Directorio
- Carlos Ayllon – Auditor Interno
- Ramiro Cazar Guzmán – Miembro Externo

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

- Hugh Sinclair – Delegado Del Directorio
- Carlos Viteri – Gerente General
- Miguel Fuentes – Gerente De Tecnología

COMITÉ DE RETRIBUCIONES

- Eloísa Peñafiel – Delegada Del Directorio
- Roy Mersland – Delegado Del Directorio
- Elsy Paredes – Delegada Del Directorio
- Carlos Viteri – Gerente General
- Darío Becerra – Gerente De Talento Humano

COMITÉ DE ÉTICA

- Andreas Andersen – Delegado Del Directorio
- Javier Gutiérrez – Delegado Del Directorio
- Ibán Castro - Responsabilidad Social
- Darío Becerra – Gerente De Talento Humano
- Stalin Granillo Jaramillo – Delegado De Los Empleados

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

- Eloísa Peñafiel – Delegada Del Directorio
- José Abel Defina – Delegado Del Directorio
- Carlos Viteri – Gerente General
- Rita Vargas – Oficial De Cumplimiento
- Rony Lalama – Gerente De Operaciones
- Carlos Ayllon - Auditor Interno
- Luis Zambrano – Gerente De Negocios
- Efraín Arguello – Gerente De Riesgos

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- Jean Paul Kaisin – Presidente
- Carlos Viteri – Gerente General
- Efraín Arguello - Gerente De Riesgos
- Luis Zambrano – Gerente De Negocios
- Lenin Loyola - Gerente Financiero / Administrativo

5 PRINCIPALES EJECUTIVOS

- Gerencia de Negocios
- Gerencia de Tecnología
- Gerencia de Procesos
- Gerencia de Riesgos
- Gerencia de Talento Humano
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia Financiera
- Subgerencia de Productos
- Subgerencia de Responsabilidad Social y Diaconía
- Subgerencia de Marketing Estratégico
- Jefatura de Recuperaciones
- Área Legal
- Auditoría Interna
- Unidad de Cumplimiento
- Secretaría General

Ing. Luis Zambrano
Ing. David Hinojosa
Ing. Magdalena Carcelén
Eco. Efraín Arguello
Psc. Darío Becerra
Ing. Ronny Lalama
Ing. Lenin Loyola
Eco. Stalin Granillo
Dr. Ibán Castro
Ing. Fernando Iglesias
Lic. Wendy Salazar
Ab. Ilbert Sandoya
Ing. Carlos Ayllon
Ing. Rita Vargas
Ab. Esther García



- Subgerente de Crédito – Mauricio Viñachi
- Subgerente de Productos de Inclusión Social – Esther Vasquez
- Jefe de Coordinación de Negocios – Nelly Lara
- Jefe de Captaciones – Nadya Montes

Subgerente Zonal 1 – Gisela Merchán

- Agencia Isla – Marco Benites
- Agencia Suburbio – Evelio Triguero
- Agencia Durán – Mercedes Salazar
- Agencia Guasmo – Jazmín López
- Agencia Playas – Julio Terán
- Agencia Milagro – Ricardo Del Valle
- Agencia Libertad – Mirella Chávez
- Jefe de Agencia Back Up – Yessenia Loor

Subgerente Zonal 2 – Carlos Torres

- Agencia Mall el Fortín – Leonardo Matías
- Agencia Orellana– Marcelo Lozano
- Agencia Fortín – Samuel Yépez
- Agencia Portoviejo – Paola Navia
- Agencia Manta – Luis Roca
- Agencia Quevedo – Miryan Mendoza
- Agencia Machala – Nahun Rodríguez
- Jefe de Agencia Back Up – Robinson Cedeño

» Matriz

Dirección: Cooperativa Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria.

Telf.: PBX:(593-4)3700500 Fax:(593-4)2697059

» Agencia Isla Trinitaria

Dirección: Cooperativa Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria.

Telf.: PBX:(593-4)3700510 Fax:(593-4)2697059

» Agencia Durán

Dirección: Ciudadela Río Guayas, Av. Samuel Cisneros entre las calles Italia y Suecia, Locales 4 y 5 del C.C. Plaza Guayas.

Telf.: (593-4)2867023-2862022-2866599

» Agencia Suburbio

Dirección: Av. Portete 4400 y calle Salinas.

Telf.:(593-4) 2462541 - 2462542 - 2462632 - 2461500

» Agencia Orellana

Dirección: Av. Francisco de Orellana, Km 4,5 Centro Comercial "La Gran Manzana Mz. 1017. Solares 7-8.

Teléfonos: (593-4) 3727730 Claro: 0997504899 Movistar: 0987653594

» Agencia Mall El Fortín

Dirección: Km 25, Avenida Perimetral, Centro Comercial Mall El Fortín, local 108 A.

Telf.: (593-4) 2965205 – 2965200 - 2965207 - 2965206

» Agencia Fortín

Dirección: Pre cooperativa Nueva Prosperina, Av. Casuarina (entrada de la línea 8), Mz. 712, Solar 2.

Telf.: (593-4) 3726730 – 3726749 Claro: 0981078040 Movistar: 0987704256

» Agencia Guasmo

Dirección: Guasmo Norte, Av. Raúl Clemente Huerta (Vía a las Esclusas), Coop. El Pedregal Mz. 2007 Solar 3 Oficina 5 (Complejo Fundación Huancavilca).

Telf: (593-4) 2599930 - 2599939

» **Agencia Milagro**

Dirección: 9 de octubre 514 entre García Moreno y 24 de mayo.
Telf.: (593-4)2977335-2971250 2971260-2971377

» **Agencia Machala**

Dirección: Batalla de Junín 510 entre Kléber Franco y Guabo.
Telf: (593-7)2933302

» **Agencia Libertad**

Dirección: Robles Bodero entre Malecón y 9 de octubre Mz.2 Solar 8.
Telf: (593-4)2783524-2782224-2782822

» **Agencia Portoviejo**

Dirección: Morales 104 y Francisco de Paula Moreira.
Telf: (593-5)2656726-2656724 2654729-2655564

» **Agencia Manta**

Dirección: Av. 4 de noviembre y Calle J16, Centro Comercial, Torre de Reyes Locales 7 y 8.
Telf: (593-5)2928551

» **Agencia Playas**

Dirección: Av. 15 de agosto 540 entre Av. Paquisha y Av. Asisclo Garay.
Telf: (593-4)2762151

» **Agencia Quevedo**

Dirección: Av. 7 de octubre 1305 y Décimo Cuarta.
Telf: (593-5)2751133-2750860 2751304-2751258

8 PRINCIPALES HECHOS SOBRESALIENTES

Premio “BeyondBanking”

que obtuvo Banco D-MIRO en Corea del sur



El proyecto que nos convirtió en ganadores del reconocimiento se denomina “Un compromiso de VIDA para CREER”, con nuestros productos CREER y VIDA, cuya misión es incluir financieramente a aquellos grupos más vulnerables de la sociedad ecuatoriana, como las personas con algún tipo de discapacidad o personas viviendo con el virus del VIH (PWVS), invitándoles a ser parte activa del desarrollo microempresarial y otorgándoles financiamiento para sus negocios de la mano de atención personalizada e integral.

¡Orgullosos representantes de la Banca ecuatoriana ante el mundo, reconocidos por nuestra misión en favor del desarrollo social e inclusión financiera!

Nuevas oficinas

Mejoras en infraestructura, imagen, atención al cliente.

A finales el año 2015, nos preparábamos para reinaugurar nuestra antigua oficina Orquídeas, la cual ha sido producto de trabajo en equipo de las áreas del Banco, logrando mejora en instalaciones, innovando la imagen corporativa, de la mano del compromiso de los colaboradores, nos permite brindarle un mejor servicio a nuestros clientes. La renovada agencia se denominará Agencia Orellana, la cual se ubicará en el Centro Comercial La Gran Manzana, en la Av. Orellana.

Inclusión Social

Fortalecimiento (productos de créditos de inclusión social).



A finales del año 2014, nuestros accionistas ratificaron su compromiso de continuar fortaleciendo los productos de inclusión social (CREER, VIDA y Mujeres Emprendedoras), legado que hemos asumido con responsabilidad. Así fue como se conformó el área de Inclusión Social, dirigida por un Subgerente y cuatro Asesores de Negocios Inclusivos. La misión del área es seguir impactando positivamente la vida de quienes más lo necesitan, en condiciones diferentes. Contamos con personal capacitado y especializado para este fin.

Programa de Educación Financiera

Avances.



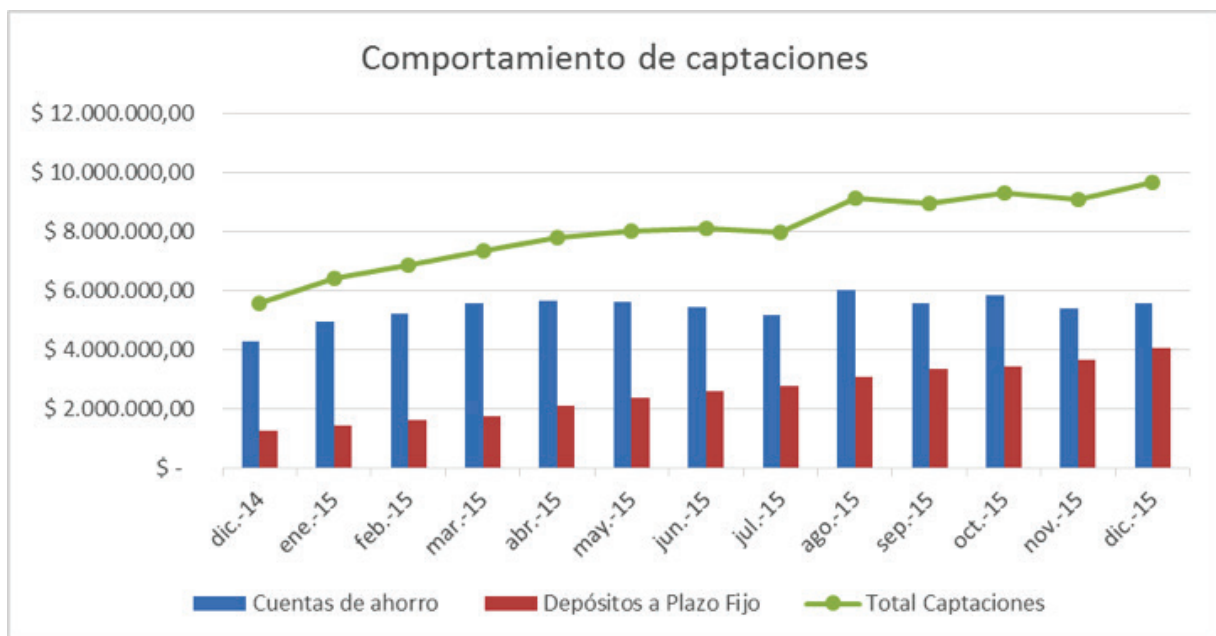
En el 2015 se llevó a cabo con éxito por segundo año consecutivo el Programa de Educación Financiera. El programa capacitó a nuestros clientes y público en general en temas relacionados con la buena y saludable administración de las finanzas. De la mano de instituciones estatales, hemos elaborado proyectos que permitirán aumentar el impacto de este programa, cuyo objetivo es contribuir a la toma de mejores decisiones con respecto a los negocios y economía de los usuarios financieros.

Captaciones

En el 2015 nos enfocamos en el desarrollo de nuestro equipo comercial y de balcón de servicios, al ser ellos quienes consolidan los resultados de los productos y servicios del banco. Nuestro equipo humano se caracteriza por su actitud positiva ante el trabajo, confianza, eficiencia y motivación profesional. El fomento de los valores cristianos nos permite mantener excelentes relaciones internas y con los clientes, lo que nos convierte en una institución que comparte la vocación de servicio con los sectores más vulnerables.

Se obtuvo un crecimiento de alrededor de \$4 millones en captaciones locales, pasando de \$5,5 millones a \$9,4 millones en el año (71% de crecimiento), este comportamiento es influenciado principalmente por el incremento de nuevos recursos captados a través de depósitos a plazo fijo con un crecimiento de \$2.8 millones y un cumplimiento presupuestal del 132%.

A pesar de la marcada desaceleración en el crecimiento de los depósitos en el mercado financiero ecuatoriano en el 2015, esa pérdida se contrasta con el aumento de ahorros en Banco D-MIRO, generando tranquilidad y confianza en nuestros clientes, demostrando la solidez y profesionalismo de la administración y los accionistas de la entidad.



Las estrategias principales utilizadas en la administración de la fuerza comercial en captación de recursos fueron:

1. Capacitación: Se trabajó enfocándose en la importancia de los depósitos locales, el concepto relacional de crédito y ahorro, y el valor del cliente para la organización. Se inició la Escuela de Ventas compuesta por 8 módulos dirigida a 170 personas del front office. Cada módulo se dicta en 6 semanas a 6 grupos de 30 personas aproximadamente. Los módulos hacen énfasis en la segmentación de clientes y cambio de grupo meta, beneficios de los productos y tipos de clientes.
2. Incentivos: Los incentivos fueron un eje transversal a toda la organización y se implementaron para el área comercial, balcón de servicios y referidores en general.

Las principales estrategias dirigidas hacia clientes que nos permitieron crecer en depósitos a plazo fueron la difusión de la entidad, realizada preferentemente de persona a persona y las actividades promocionales directas de acuerdo al segmento definido para captación de recursos.

Este año desarrollamos el Proyecto de “Depósitos Locales” con el objetivo de definir las estrategias de captaciones que D-MIRO deberá ejecutar a mediano y largo plazo, a fin de que los ahorros locales se conviertan en la principal fuente de fondos.

Adicionalmente, se realizó el estudio de factibilidad de tarjetas de débito y ATM’S considerando que el plan estratégico vigente de Banco D-MIRO establece entre las “Estrategias para aprovechar las oportunidades del mercado” lo siguiente: “El plan de expansión institucional debe basarse en canales de atención de bajo costo, que atiendan integralmente las necesidades de nuestros clientes”.

En este contexto, surge la necesidad de la implementación de tarjetas de débito y ATM’S, la misma que les permitirá a nuestros clientes tener mayor facilidad de acceso a servicios financieros, con la posibilidad de utilizar la cobertura de la red de Cajeros Automáticos que pertenecen a BANRED que ofrece cobertura de atención las 24 horas del día los 7 días de la semana.

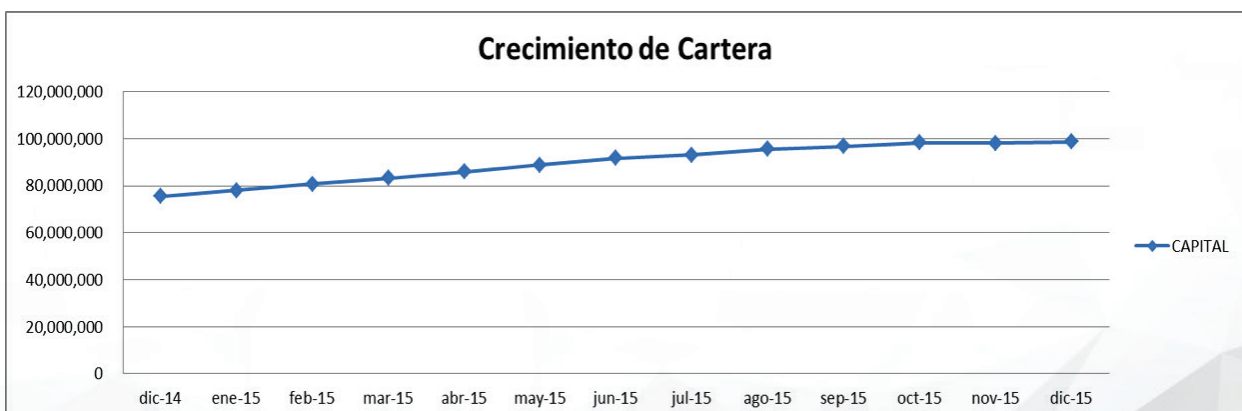
Otro factor determinante es la necesidad de diversificar las fuentes de fondeo del banco, que se oriente a la captación de fondos de personas o clientes excedentarios, para lo cual se hace necesario ofrecer una oferta de valor similar a la que le ofrecen otras instituciones financieras donde estas personas efectúan su depósito, esto es, el acceso a sus recursos 7x24.

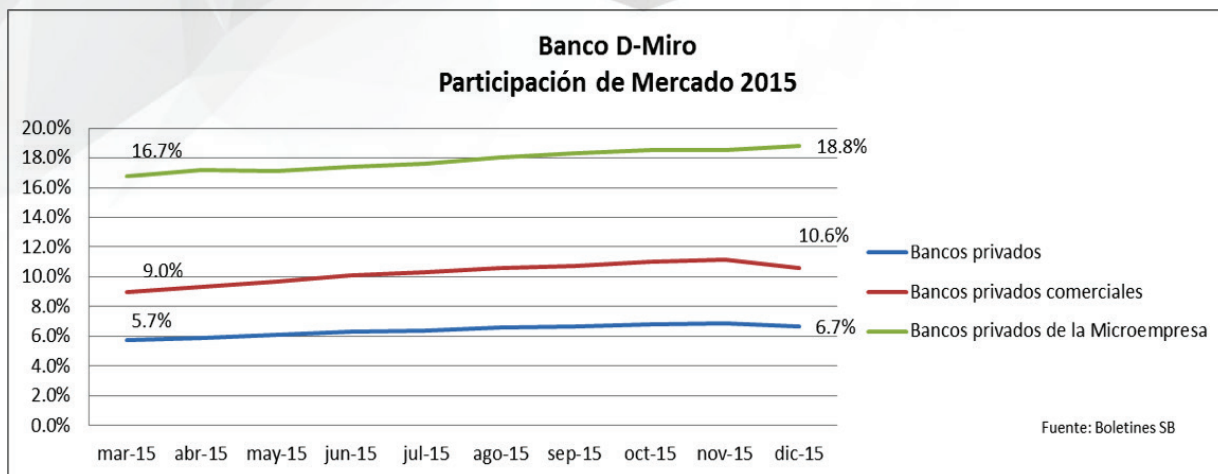
Una vez finalizado este estudio de factibilidad, el Banco cuenta con el modelo tecnológico, operativo y financiero que le permitirá implementar el proyecto a mediano plazo.

Cartera de microcrédito

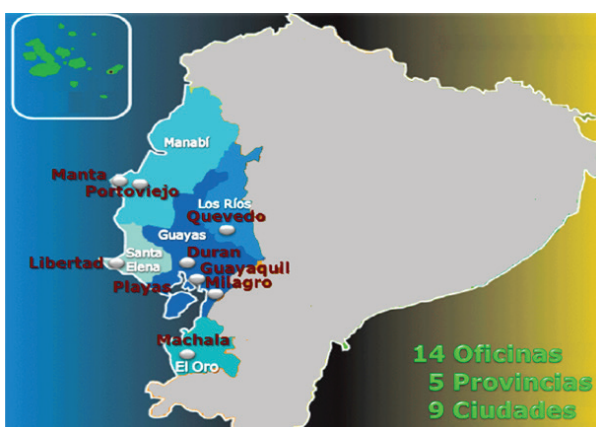
Durante el año 2015 se atendieron a más de 32.000 clientes, de los cuales 57% corresponden a mujeres microempresarias.

Banco D-MIRO registró una cartera de \$98.589.576,94 con un crecimiento del 30.80% en relación al año 2014, distribuida en 47.829 operaciones de crédito y 43.631 clientes vigentes facilitando así el acceso al microcrédito y ahorro.

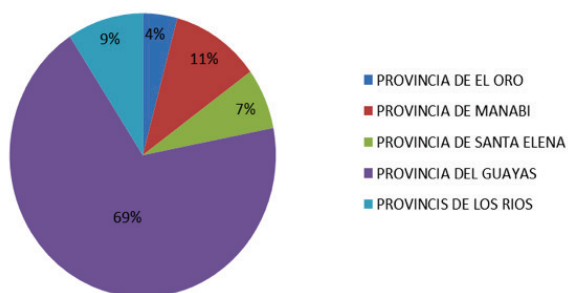




Banco D-MIRO tiene actualmente una participación del 6.70% en el sector financiero regulado especializado en la microempresa.

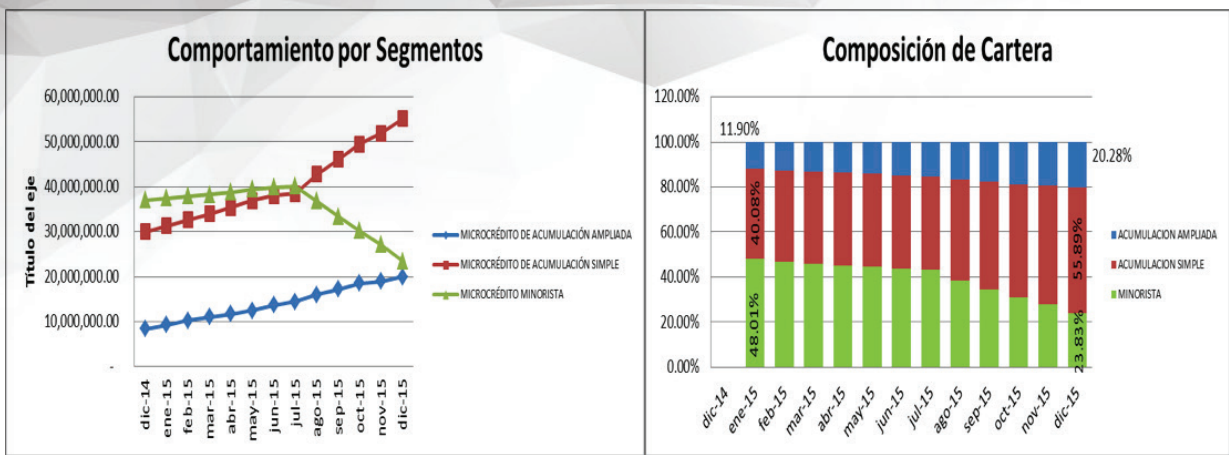


Distribución Geográfica de Cartera



La cartera se distribuye en la costa ecuatoriana en 14 oficinas, 5 provincias, 9 ciudades. La concentración de cartera está principalmente en la provincia del Guayas producto de la concentración del 69% de oficinas y la presencia mayoritaria de Asesores de negocios que cubren la zona. La siguiente en importancia es la provincia de Manabí con un 12%. El 57% de nuestros clientes son mujeres y es el Banco que impulsa a las mujeres microempresarias de las zonas atendidas.

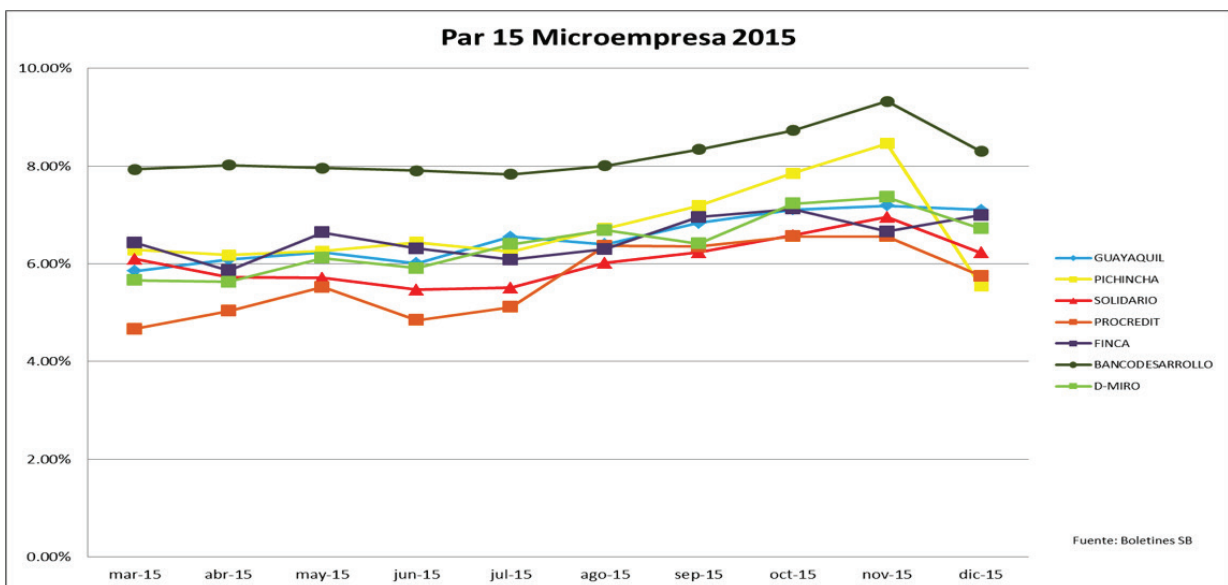
La participación de los diferentes sectores económicos en la cartera del Banco ha tenido una transición, moviéndose los segmentos en concordancia con la última normativa del ente regulador. El segmento minorista tiene un techo de \$1.000 y desde Agosto 2015 tenemos una reducción progresiva de este segmento habiéndose cerrado el año con el 24% de participación, priorizando el incremento del número de clientes en productos de inclusión social, migrando los clientes hacia el segmento de Acumulación Simple con una participación del 56%, con miras a fidelizar a nuestros clientes e ir creciendo junto a ellos sin dejar de atender a la línea base de la pirámide; el segmento de acumulación ampliada se incrementó con una participación del 20%.



El importante crecimiento del segmento de acumulación simple se debe a los cambios en la normativa, que, sumado a la estrategia de fidelización a nuestros clientes, nos permite crecer junto a ellos.

Como producto de su crecimiento durante este año, Banco D-MIRO continuó reforzando el área de Crédito, incorporando un Coordinador de Crédito cuya responsabilidad es reforzar los comités de crédito, asegurando una mejor calidad de la cartera desde su origen gracias al trabajo en conjunto del equipo de negocios y recuperaciones.

Sin embargo, existió un ligero incremento de la cartera vencida en los segmentos de microcrédito, comportamiento sistémico que se refleja en el indicador de calidad de cartera al cierre del 2015, principalmente por el aumento del nivel de endeudamiento de los titulares de crédito.



No obstante, el Banco mantiene controlado el riesgo mediante la aplicación de límites de exposición sobre la cartera en mora mayor a 30 días, lo que genera tranquilidad y confianza sobre la administración del principal activo de la entidad.

Nos esforzamos por mantener la adecuada aplicación de una tecnología crediticia que nos permite adaptar nuestros servicios a las necesidades de nuestro mercado objetivo, con créditos oportunos, procedimientos y requisitos flexibles, ofreciendo nuevos productos, capacitando a nuestro personal, rediseñando procesos, detectando oportunidades de mejoramiento que se transformen en un bajo costo de oportunidad para nuestros clientes y así encaminarnos hacia nuestra visión de "Ser la institución financiera que más contribuye a la superación de la pobreza"

10 GESTIÓN DE MARKETING Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

A inicios del año 2015, luego de que el Banco fue anunciado como uno de los tres aspirantes al premio beyondBanking, en la categoría equalbanking, Marketing inició una campaña de motivación para votar en internet por el proyecto-propuesta de nuestro Banco.

Marketing propuso modificar el logo del Banco para reflejar su evolución y crecimiento. Con la incorporación de un nuevo recurso humano en el área con destrezas en diseño gráfico, se llevó a cabo la estandarización de línea grafica corporativa que permitió continuar con el posicionamiento de marca desde adentro hacia afuera como estrategia implementada para este propósito.

Así mismo, el crecimiento del Banco demanda tener un mayor y mejor conocimiento del grado de satisfacción del cliente respecto de nuestros productos y servicios financieros; por ello se inició el proyecto de calidad de servicio, el cual aún está en marcha y con grandes expectativas de mejoramiento.

En el último trimestre del 2015 existió una mayor concentración de publicidad en medios convencionales y a través de redes sociales, lo cual nos permitió apalancar la imagen y los productos además de conocer con mayor profundidad los niveles de satisfacción de los clientes, convirtiéndose en un canal de comunicación directa con ellos.

Se ha profundizado la oferta del Producto "Confianza", un producto de crédito para clientes con un excelente historial crediticio en Banco D-MIRO y desde luego dentro del marco de estrategia de fidelización y/o de retención de los mismos. Los resultados en el año 2015 se han cumplido satisfactoriamente en la oferta del presente producto.

En la medida en que su negocio crece y se desarrolla, nuestro cliente microempresario busca satisfacer también necesidades básicas para su bienestar familiar. En este contexto el producto para mejoramiento de vivienda del cliente denominado "Construye" ha colaborado con buenos resultados a este propósito. Sin embargo, la nueva normativa ha hecho necesario hacer un ajuste al presente producto y que surja una nueva versión denominada "Construye Negocios" orientada a mejorar la infraestructura física del negocio del cliente microempresario. Tenemos la perspectiva de poder contar muy pronto con el producto "Construye Vivienda" que nos permitirá retomar la oferta de financiamiento para el mejoramiento de la vivienda de nuestros clientes. El producto "Construye Negocios" avanza a muy buen ritmo en la oferta global de los productos del Banco.

Estratégicamente Banco D-MIRO ha creado una canasta de productos financieros e inclusión social. Parte de esta canasta son los Productos de crédito “Creer” para personas con discapacidad, “Vida” para personas con VIH y finalmente el producto “Mujeres emprendedoras” para mujeres que con un plan de negocios básico aspiran iniciar una microempresa. Los resultados han sido muy interesantes tanto en el crecimiento de número de clientes como de la cartera de créditos, estrategia que le permite a Banco D-MIRO seguir cumpliendo su misión, visión y filosofía de ser un “Banco diferente” que busca generar una mayor inclusión financiera. Fue el proyecto “Un Compromiso de Vida para CREER” el que le permitió al Banco ganar el premio en la categoría equalbanking de los premios “beyondBanking”

Se ha diseñado el microcrédito “Visionarias”, un producto de crédito y en oferta creado “solo para ellas”, es decir, para aquellas mujeres microempresarias que están en una etapa de crecimiento para convertirse en empresarias. Con este producto el Banco pretende darles impulso para lograr este propósito con un valor agregado al brindarles capacitación y asistencia técnica con la colaboración del BID. Para ellas y el público en general, se diseñó un producto de ahorro programado “Meta ahorro” que les ayuda a cumplir este propósito de crecimiento.

Finalmente, en lo referente a servicios para sus clientes, el Banco ha logrado incluir más canales como es el caso de Servipagos donde ahora el cliente podrá pagar sus cuotas en línea y desde luego también hacer sus depósitos y retiros de ahorros. En este contexto también se ha diseñado y presentado a la entidad de control el proyecto de corresponsales no bancarios para potenciar el crecimiento del Banco y mejorar el servicio a todos nuestros clientes con su aliado estratégico Western Unión- Rianxeira.

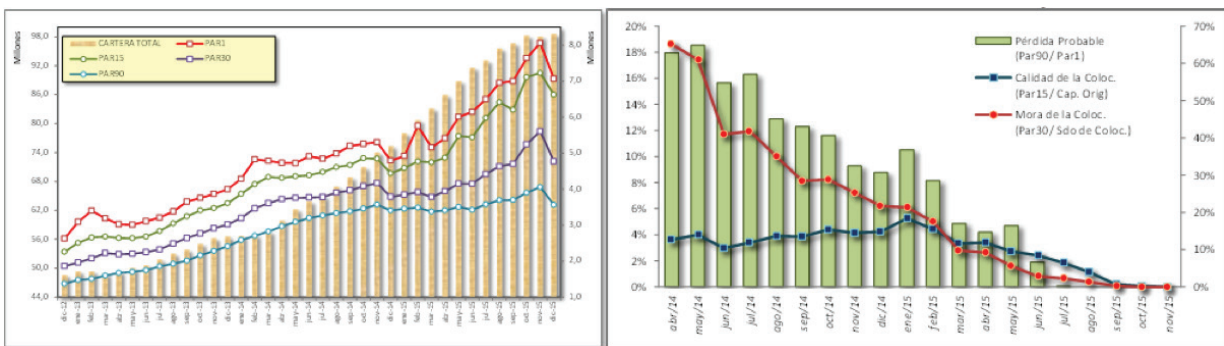


11 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Banco D-MIRO, fundamenta entre sus principales pilares, la gestión oportuna de los riesgos. Por tal razón, el Comité de Administración Integral de Riesgos y el Área de Riesgos, además de evaluar el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo y recomendar medidas para su mitigación, ha realizado la evaluación de los manuales de procesos propuestos por las diferentes áreas del Banco para su aprobación por parte del Directorio.

RIESGO DE CRÉDITO

Durante el año 2015 la economía del país fue afectada principalmente por la reducción del precio del petróleo, lo cual significó un impacto para el sistema financiero tanto en la calidad de la cartera como en su crecimiento; sin embargo, los indicadores de Portafolio en Riesgo (PAR 1, PAR 15 y PAR 30) del Banco se mantienen dentro de los límites de riesgo asumidos.



Los análisis de la Unidad de Riesgos de Crédito permiten tomar decisiones en función de mejorar la calidad de la cartera medida por sus indicadores de morosidad, pérdida esperada, y concentración del riesgo por segmentos, agencias y actividades económicas.

De la misma manera, los Análisis de Cosecha y Calidad de Aprobación medido por la calidad en el otorgamiento del crédito en cada una de las Agencias del Banco, permite anticipar posibles falencias en el Proceso de Otorgamiento de Crédito.

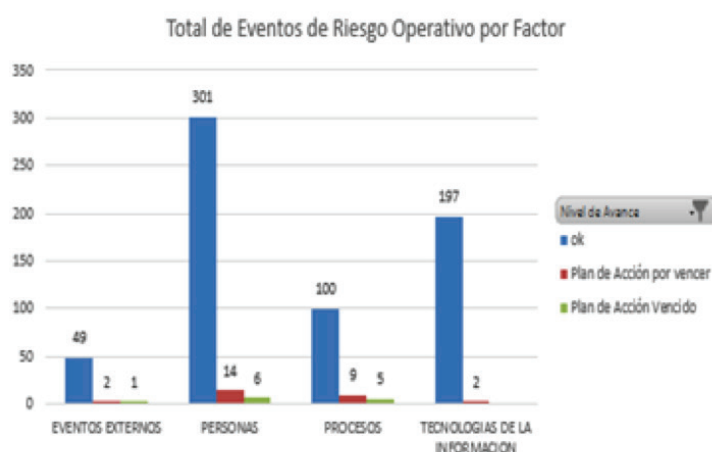
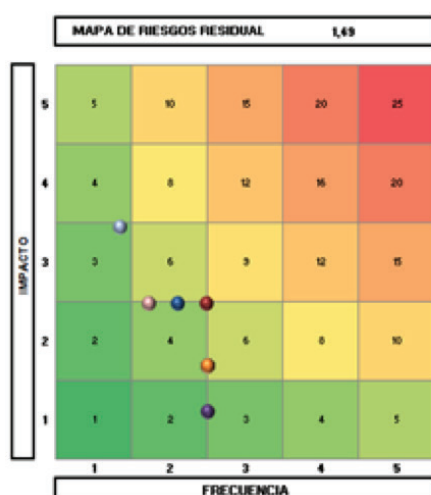
RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

En relación al riesgo de liquidez el Banco D-MIRO no presenta posición en riesgo en ninguna de sus bandas de tiempo y cumple satisfactoriamente con los indicadores de liquidez estructural. El Banco mantiene un riesgo de mercado bajo, medido por la sensibilidad del margen financiero y del valor patrimonial ante cambios de la tasa de interés.

INDICADOR	Oct- 2015	Nov- 2015	Dic- 2015	Variación Trimestral		Variación Mensual	
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	26.18%	32.89%	40.48%	14.31%	↑	7.60%	↑
Cobertura 25 mayores depositantes	105.20%	144.10%	203.58%	98.37%	↑	59.48%	↑
Cobertura 100 mayores depositantes	105.45%	121.12%	188.82%	83.36%	↑	67.70%	↑
Primera línea	40.88%	51.51%	73.08%	32.19%	↑	21.56%	↑
Segunda Línea	18.70%	19.24%	31.05%	12.34%	↑	11.80%	↑

RIESGO OPERATIVO

Dentro de la institución la administración del Riesgo operativo es parte fundamental para gestionar las fallas o insuficiencias en los procesos, personas, sistemas o eventos externos, que puedan ocasionar pérdidas, estableciendo planes de acción y realizando el seguimiento respectivo hasta la implementación y mitigación del riesgo.



Como parte del cambio de cultura organizacional del área de Riesgos, se brinda al personal nuevo una inducción sobre los Riesgos del Banco, se actualizaron matrices de Riesgos de procesos y durante el año 2015 se ha terminado de emitir las políticas y procedimientos que exige la resolución JB-2014-3066 para la gestión del Riesgo Operativo.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para lograr y mantener una adecuada protección de los activos y asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, en el año 2015 se terminó de levantar el inventario de activos de la información del Banco. Para asegurar el cumplimiento de los sistemas con las políticas y estándares de seguridad, se realizó la revisión de las políticas y controles técnicos implementados. Desarrollamos el test de vulnerabilidades de equipos considerados críticos estableciendo planes de acción para mitigar los riesgos detectados y se realizó el aseguramiento de servidores lo que nos permite mitigar el riesgo de acceso no autorizado a los equipos. Para el cumplimiento de metas sobre la gestión de la continuidad del negocio, se realizaron pruebas de Fail over de Oracle principal/ contingencia, funcionamiento del Centro de Operaciones Alterno, implementación del servidor del Exchange de contingencia y Proceso de respaldo del file server. Para asegurar la difusión de las políticas de seguridad de información se cumplió con un programa de capacitación para el personal de todas las agencias.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Tomando como referencia el estándar ISO 22301, y la resolución JB-2014-3066 de Riesgo Operativo, durante el año 2015 se actualizaron las políticas, metodologías, procedimientos y plan de continuidad de negocios que fue difundido y probado en la matriz del Banco bajo la simulación de un evento externo para determinar oportunidades de mejoras y asegurar su ejecución en una situación real.

12 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Durante el 2015 el Banco D-MIRO consecuente con su Misión, Visión y Valores ha fortalecido la gestión humana a través de líderes calificados que integran el departamento de Talento Humano, facilitando la estructura de procesos técnicos de incorporación, permanencia y desvinculación de personal. Contamos con un equipo humano comprometido, conformado por Psicólogos, Trabajo Social, Seguridad Ocupacional, Medicina Ocupacional y otros profesionales con diferente experticia en los procesos que se deben desarrollar al interior del departamento. Los principales enfoques del área han sido:

a. **Fortalecimiento del proceso de incorporación de personal.** Talento Humano cuenta con un sistema de evaluación psicológica en línea, entrevistas y pruebas psicológicas, que le permite identificar los potenciales candidatos para la institución, disminuir tiempos en los procesos de incorporación y la rotación de personal.

b. **Cumplimiento en normativas**

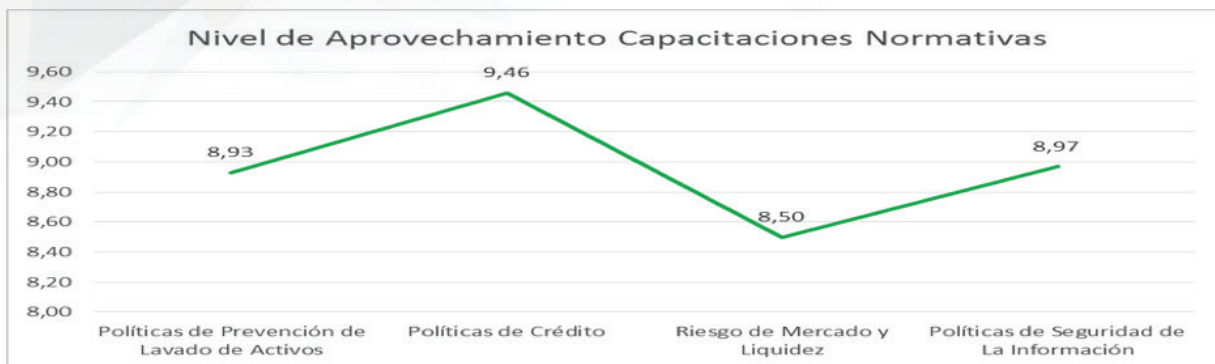
El Banco se ha preocupado constantemente que los derechos de sus colaboradores no sean vulnerados, de tal manera que ha cumplido puntualmente con el pago de sus remuneraciones, así como todos los beneficios monetarios y no monetarios que el Banco provee a su plantilla, cumpliendo con la normativa legal vigente, y sus propios principios.

c. **Capacitación**

Talento Humano desarrolló y ejecutó un plan de capacitación con una amplia gama de temáticas normativas y de desarrollo de competencias acorde al plan Estratégico Institucional. Esto nos permitió obtener un alto grado de satisfacción del personal, como se muestra en los datos adjuntos sobre criterios de evaluación de la gestión y aprovechamiento de las capacitaciones durante el año 2015.

Criterios de Evaluación (sobre 5)				
DEL CURSO	DEL INSTRUCTOR	DE LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA	DE LOS SERVICIOS DEL EQUIPO HUMANO	PROMEDIO FINAL
4,30	4,37	4,27	4,58	4,38

Criterios de evaluación (sobre 10)



d. Modelo de competencias:

Consecuentes con el enfoque estratégico del Banco, Talento Humano, avanzó con la implementación del modelo de competencias, desarrollando y aplicando la evaluación de desempeño, y capacitando al personal en cómo dar y recibir feedback.



e. Clima y cultura organizacional

Durante el 2015 nos enfocamos en formar a los líderes de la organización, para que éstos puedan realizar su gestión con facilidad, ajustándose al enfoque de la cultura de la organización. Así mismo, mediante diferentes talleres trabajamos el factor camaradería lo que permitió cohesionar al personal trabajando de preferencia los Valores Organizacionales de Justicia, Eficiencia, Confianza, desarrollando talleres vivenciales con todo el personal; así mismo programamos varias actividades que facilitan la integración de nuestros colaboradores.

f. Remuneraciones y beneficios de los administradores del Banco.

Fieles a nuestros principios de eficiencia y austeridad, durante el 2015 Banco D-MIRO se ajustó a una Política de Remuneraciones, la cual regula su estructura salarial de manera coherente y basada en los pesos de las funciones de cada cargo valorado lo que permitió un manejo formal de la Equidad Interna, mediante el funcionamiento del Comité de Remuneraciones de la Institución, como lo indica el buen Gobierno Corporativo.

13 GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Banco D-MIRO es por naturaleza una organización con visión social, altamente comprometida con el desarrollo de los sectores y comunidades en las que opera, fundamentando su trabajo en valores cristianos, éticos y morales. A continuación, exponemos los eventos de Responsabilidad Social ejecutados por nuestra Institución.

Medición y seguimiento en el tiempo del nivel de pobreza de nuestros clientes.

En el año 2014 se encuestaron 31.006 clientes con el PPI y se obtuvo el siguiente resultado: Clientes por debajo de la línea nacional de pobreza: 12%

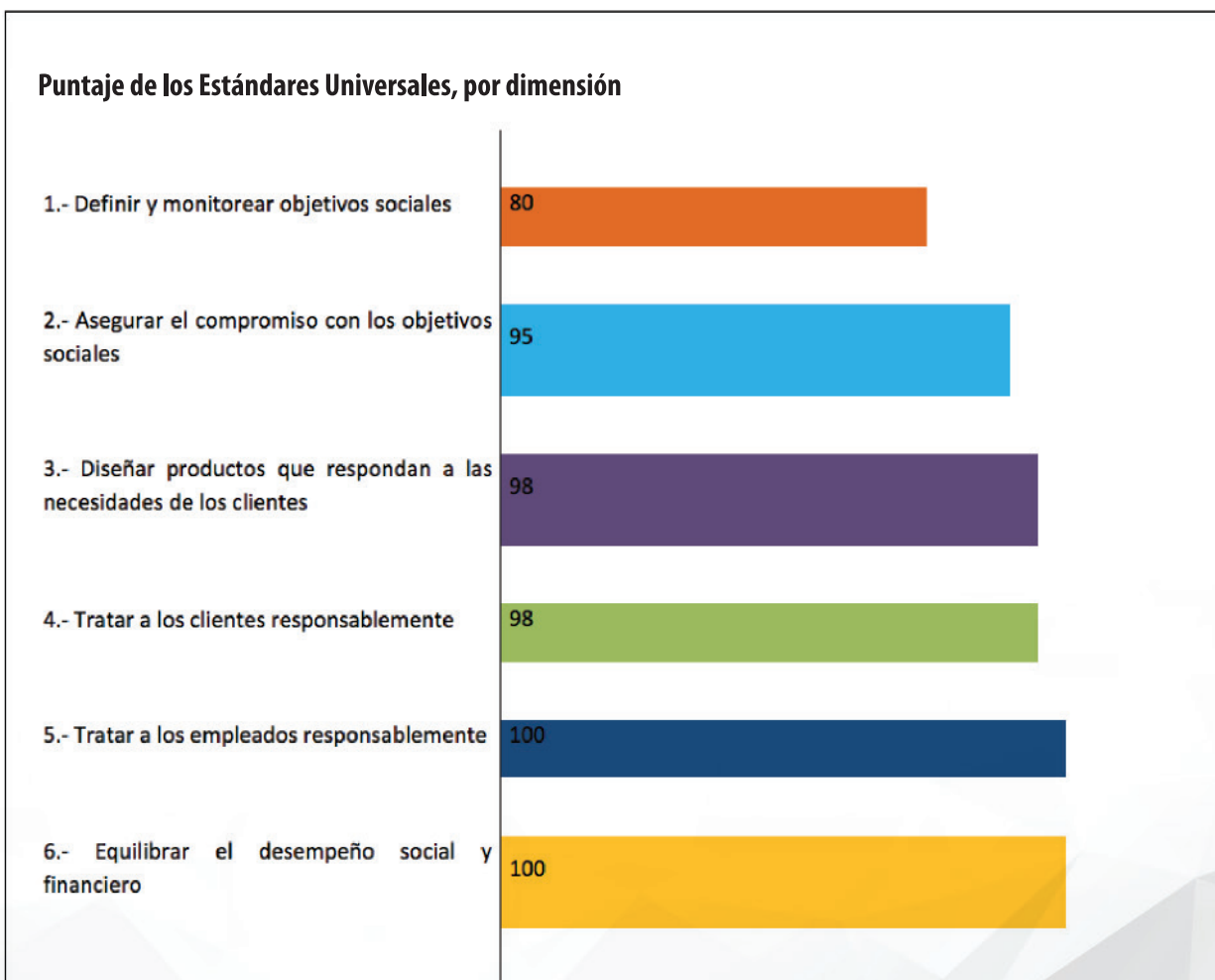
Tomando como línea base este resultado, en 2015 se repitió la encuesta a 17.374 clientes que lo son desde el año 2014, obteniéndose el siguiente dato:

Por debajo de la línea nacional de pobreza: 10,36%

El resultado evidencia un importante mejoramiento en el aspecto económico de este grupo de clientes que monitoreamos en el tiempo.

Diagnóstico de Desempeño Social en Banco D-MIRO S.A

Con el apoyo de Oikocredit, y por medio de la Red Financiera Rural, en el mes de mayo se llevó a cabo un Diagnóstico del Desempeño Social del Banco utilizando la herramienta SPI 4.



Como resultado, Banco D-MIRO obtiene una calificación global en la evaluación social de 95/100.

Con el diagnóstico obtenido, se elaboró un plan de actividades a ejecutar para mejorar aquellos aspectos débiles. El plan se inició en el mes de junio y culminó en diciembre del presente año.

Día Nacional del Servicio

Por tercer año consecutivo Banco D-MIRO por medio de sus funcionarios, participó en el día Nacional del Servicio, colaborando con aportes económicos voluntarios, así como con mano de obra para construir, junto con Hábitat Ecuador, una casa de cemento para la familia Pantaleón, quienes vivían en extrema pobreza en una cooperativa de la Isla Trinitaria.



Apadrinamiento y readecuación de Parque en el cantón Durán

En abril de 2015 se inició el proceso de readecuación del parque Jacinta Sandiford, dentro del marco del convenio de apadrinamiento firmado entre Banco D-MIRO y el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán. La obra fue entregada completamente readecuada al Municipio de Durán en el mes de octubre. Banco D-MIRO colabora para la recreación de los habitantes del Cantón Durán y con el medio ambiente, pues los árboles existentes en el parque constituyen un buen soporte para contrarrestar la emisión de CO₂.



Convenios de auspicio con Club Alianza Juvenil.

En septiembre de 2015 Banco D-MIRO firmó un convenio de auspicio con el Club Deportivo Alianza Juvenil, importante institución deportiva de los sectores marginales de Guayaquil, que agrupa aproximadamente a 300 niños, adolescentes y jóvenes, que son parte del programa deportivo del club. Ellos también participan en los programas sociales y culturales que la organización deportiva realiza con la finalidad de prevenir que los niños, adolescentes y jóvenes se involucren en hábitos dañinos como las drogas y el alcohol.

Los fondos serán usados por el club para la adquisición de uniformes deportivos para los jugadores de las diferentes categorías y equipos de este importante club formativo.



Programa de Pasantías estudiantes de Centros Creer

En el periodo de agosto a noviembre del 2015 en la oficina matriz del Banco, se llevaron a cabo las pasantías laborales de los estudiantes con discapacidad de los Centros Creer. En el periodo mencionado y durante una hora semanal, los estudiantes participaron en actividades diseñadas para que ejerciten sus conocimientos en un ambiente laboral. Fue una grata experiencia y pudimos poner en práctica valores como la solidaridad, empatía y servicio cristiano.



Programa de Educación financiera

En el 2015 se llevó a cabo con éxito por segundo año consecutivo el Programa de Educación Financiera. El programa capacitó a nuestros clientes y público en general en temas relacionados con la buena y saludable administración de las finanzas. Corporación Compartir que ejecuta proyectos para personas con discapacidad y otras organizaciones sociales dictaron talleres de capacitación en temática financiera. La ilustre Municipalidad del cantón Durán también colaboró con este proyecto y adicionalmente se realizaron talleres para niños de varias escuelas de las comunidades.



La Gestión del Área de Operaciones en el 2015 se orientó a fortalecer el ambiente de control interno, proporcionar mayor apoyo a las áreas de Negocios y Tesorería, y fomentar el desarrollo de nuestro personal lo que se deriva en el mejoramiento de nuestros procesos operativos.

Capacitación del personal

Como parte del proceso de capacitación del personal operativo de agencias en actualizaciones y levantamiento de nuevos procedimientos y políticas, se desarrolla en la Intranet la herramienta denominada EVO "Evaluación Virtual de Operaciones" para dar a conocer cambios puntuales en las políticas y procedimientos, incluyendo cuestionarios calificados para el personal.

Digitalización

El área de Operaciones concluyó el proyecto que inició en el año 2014 para la adquisición de un software de digitalización de los documentos que forman parte de los expedientes de crédito. Al cierre del año 2015 tenemos digitalizados más de 50 mil expedientes. La gestión del área de Negocios se beneficiará puesto que ya no será necesario pedir documentación básica que se tiene digitalizada, agilitando así el proceso de otorgamiento de crédito.

Nuevo seguro

BANCO D-MIRO, preocupado por el bienestar de nuestros clientes, se realizó una alianza estratégica con nuestro bróker de Seguros, el cual diseñó un producto para clientes que obtuvieren algún tipo de financiamiento para su negocio. El seguro "Hogar Protegido" cubre los riesgos de daños materiales y lucro cesante causados por el "Fenómeno del Niño"

Informe del área de atención al cliente

Quejas y reclamos

La atención que se brinda al usuario financiero es un componente importante en la gestión de Servicio al Cliente. Por esta razón nos esforzamos en atender los reclamos presentados por nuestros clientes o usuarios de una manera ágil, oportuna y eficiente, identificando a tiempo las posibles causas de los reclamos a fin de darles solución e implementar medidas correctivas que permitan mejorar nuestros servicios.

Las quejas y reclamos son atendidas en los tiempos establecidos en la normativa vigente, cumpliendo con lo dispuesto por el Organismo de Control.

Para la recepción de las quejas y reclamos Banco D-MIRO S.A. tiene a disposición diferentes canales por medio de los cuales nuestros clientes y usuarios pueden ejercer su derecho al reclamo;

- 14 oficinas a nivel nacional
- Página web: www.d-miro.com
- Correo electrónico: servicioalcliente@d-miro.com
- Casilla postal
- Medio telefónico

De enero a diciembre de 2015 se recibieron un total de 29 quejas, reclamos y consultas presentados por clientes y usuarios del Banco.

TIPO DE NOVEDAD	Total	%
Queja	12	41%
Reclamo	13	45%
Solicitud/Petición	4	14%
TOTAL	29	100%

Los trámites se admiten si son transacciones relacionadas con nuestros productos y servicios; todos los casos se atienden de forma eficiente lo que demuestra nuestro compromiso de servicio hacia nuestros clientes:

CATEGORIAS	Total	%
Atención en Ventanillas	7	24%
Créditos: Cobranza G. Externa	7	24%
Atención en Balcón de Servicios	5	17%
Créditos: Cobranza Interna	4	14%
Préstamos y Desembolsos	2	7%
Transacciones de Ahorros	2	7%
Central de Riesgos: Buró Crédito	1	3%
OTROS	1	3%
TOTAL	29	100%

Cumpliendo con el compromiso hacia nuestros clientes y con la eficiencia que caracteriza los servicios ofrecidos por Banco D-MIRO, en el año 2015 las consultas, quejas y reclamos se han atendido en un plazo promedio de 8 días, proporcionando un servicio que responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, logrando la conformidad de nuestros clientes con las resoluciones de cada uno de los casos.

15 GESTIÓN DE PROCESOS

Los objetivos planteados en el POA del año 2015, permitieron que el área de Procesos alcanzara los siguientes resultados

- Fortalecimiento del área mediante un cambio en la estructura, implementación de metodologías de trabajo, capacitación y definición clara de manuales de funciones.
- Mapa de Procesos, Cadena de valor e Inventario de Procesos.
- 29 Manuales de Políticas, 87 Manuales de Procedimientos, 43 Metodologías correspondientes a 27 macro procesos y 50 procesos actualizados.
- Se atendieron 65 requerimientos para automatizar y mejorar los procesos de las diferentes áreas del Banco y para dar cumplimiento al Proyecto Fortalecimiento.
- Durante el 2015 se cumplió con la atención de requerimientos regulatorios presentados en este año.

Este esfuerzo, le ha permitido a cada una de las áreas del Banco D-MIRO, obtener una mayor eficiencia y eficacia en los resultados alcanzados al cierre del año 2015.

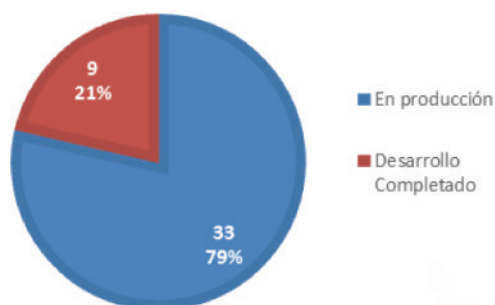
16 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Para el año 2015 el área de Tecnología de Información concluyó exitosamente las tareas de implementación del POA, a más de proyectos y requerimientos de los usuarios. Las actividades de desarrollo que estaban programadas a ser finalizados en el año 2015 se cumplieron en el tiempo previsto, respecto del Plan Operativo Anual.

El personal del área llevó con la debida diligencia las diferentes etapas de los proyectos incluidos en los grupos de "Fortalecimiento Institucional" y "Portafolio de proyectos de T.I." lo que garantizó que los desarrollos realizados tuvieran un adecuado término.

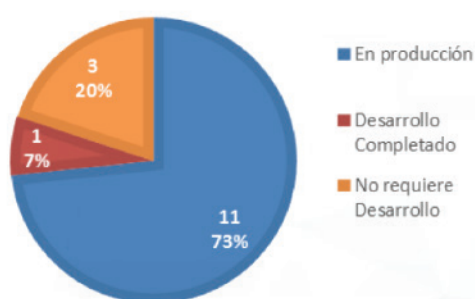
Indicadores de Medición de Resultados	Meta	Acum. Mes t	% cumpl.
Cumplimiento de proyectos del POA de TI	99%	99%	100%
Cumplimiento de requerimientos de las áreas	100%	98%	98%
Cumplimiento de proyectos de fortalecimiento	100%	100%	100%

PORTAFOLIO



Total : 70 Proyectos
AÑO 2015: 42 Proyectos

FORTALECIMIENTO

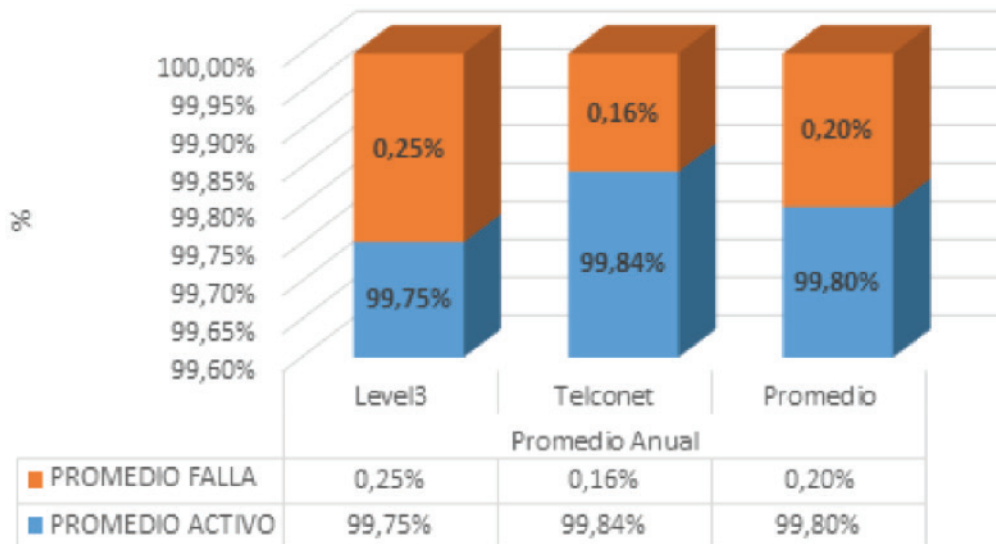


Total: 26 Proyectos
AÑO 2015: 15 Proyectos

Disponibilidad de las Redes

Gracias al monitoreo oportuno, la disponibilidad del Banco en cuanto a enlaces de comunicación de datos para las distintas Agencias, centro de cómputo y matriz, se mantuvo siempre por encima de lo fijado (99.6% UPTIME) en los acuerdos de niveles de servicios bajo contrato con los proveedores Level3 (enlace principal) y Telconet (enlace de contingencia).

Enlaces de Comunicación - Año 2015



Atención de Requerimientos

La atención de requerimientos en general superó todas las expectativas en 2015 llegando a 5.251 atenciones exitosas de 6.114, todo gracias a la implementación de una nueva estrategia que consistió en reorganizar la mesa de servicios de T.I. Lo medular de la estrategia consistió en agregar niveles de soporte y en diferenciar el tipo de requerimientos entre técnicos y aplicativos. Gracias a la incorporación de un nuevo recurso de Soporte de Aplicaciones, las atenciones y requerimientos de este tipo fueron solucionados de forma más oportuna.

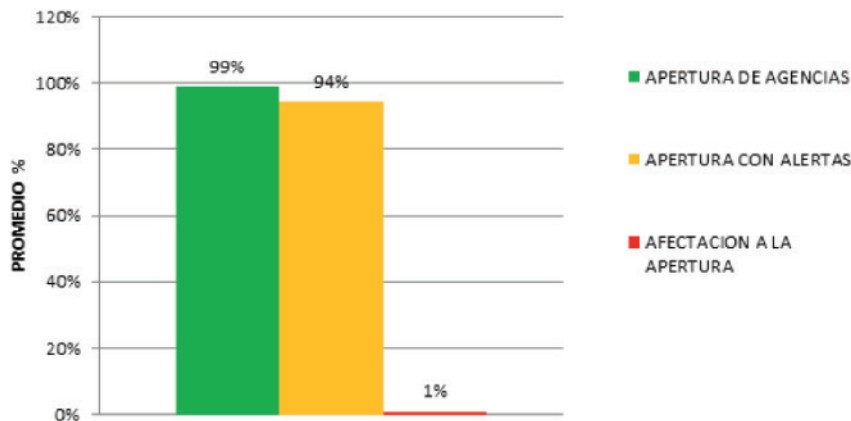


Estados de Tickets	Numero de Tickets
Abierto	135
Cerrado	5251
Cerrado sin respuesta	150
En progreso	211
Pendiente	367
Total general	6114

Centro de Cómputo

El área de producción realizó una reingeniería a finales de 2014, y se realizaron muchos cambios en sus procesos para el año 2015. Luego del primer trimestre del 2015, se afinaron todos los elementos de medición que ayudaron al control y gestión de las actividades de los centros de cómputo y sobre todo el cumplimiento frente a los desafíos del macro proyecto de fortalecimiento en 2015. Se aseguró una disponibilidad del 99% de las actividades del área de producción y los centros de cómputo, lo que aseguró, entre otras cosas, la apertura puntual de las agencias todos los días laborables del año.

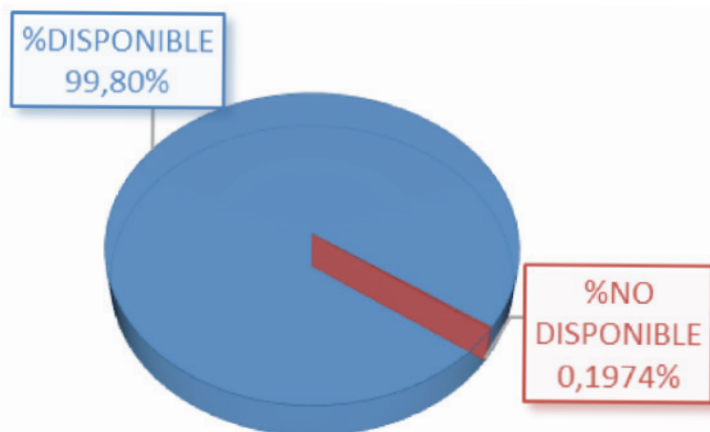
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE COMPUTO DEL AÑO 2015



Base de Datos

En el 2015, la disponibilidad de la base de datos principal del Banco obtuvo niveles cercanos al 100%, lo que aseguró la continuidad del negocio y la correcta ejecución de los sistemas de información que la utilizan. La decisión del Banco de incorporar en el 2013 al equipo de tecnología su propio administrador de base de datos, mejora cada año.

DISPONIBILIDAD SERVICIO BASE DE DATOS 2015



Cumplimiento áreas de Control

En el año 2015 se incorporó el departamento de Administración y Control. Las acciones de este departamento cooperaron con el cumplimiento de los objetivos del área de Tecnología de Información, brindando un enfoque sistemático, metodológico y disciplinado para evaluar y mejorar el seguimiento de las actividades realizadas dentro del área de Tecnología, a fin de optimizar su efectividad y eficacia. La incorporación de la Ingeniería de Calidad de Software en el año 2015 aportó al mejoramiento de la calidad en algunas soluciones de software.

BANCO D-MIRO S.A.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
 En miles de dólares

	dic-15	dic-14
ACTIVOS	US\$	US\$
11 Fondos Disponibles	4.740	2.289
12 Fondos Interbancarios Vendidos	0	0
13 Inversiones	10.851	4.151
14 Cartera De Créditos	92.711	70.891
15 Deudores por aceptación	0	0
16 Cuentas Por Cobrar	1.447	1.138
17 Bienes adjudicados por pago	0	0
18 Propiedades Y Equipo	1.360	1.304
19 Otros Activos	3.916	4.948
TOTAL ACTIVOS	115.025	84.721

	US\$	US\$
PASIVOS		
21 Obligaciones Con El Público	14.104	22.976
22 Operaciones interbancarias	0	0
23 Obligaciones Inmediatas	0	0
24 Aceptaciones en circulación	0	0
25 Cuentas Por Pagar	3.034	2.924
26 Obligaciones Financieras	79.013	45.177
27 Valores En Circulación	4.000	0
28 Obligaciones Conv. En Acciones Y Aportes para futuras capitalización	0	0
29 Otros Pasivos	188	39
TOTAL PASIVOS	100.339	71.116

	US\$	US\$
PATRIMONIO		
31 Capital Social	13.262	11.808
32 Primas o descuento en colocación de acciones	0	0
33 Reservas	342	180
34 Superavit por valuaciones	0	0
35 RESULTADOS	84	2
36 Utilidades o excedentes acumuladas	0	0
Utilidad del ejercicio	998	1.616
TOTAL PATRIMONIO	14.686	13.606

TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	115.025	84.722
-----------------------------------	----------------	---------------

BANCO D-MIRO S.A.
ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS CONDENSADO
 En miles de dólares

	dic-15	dic-14
INGRESOS	US\$	US\$
51 Intereses y descuentos ganados	21.635	15.622
52 Comisiones ganadas	0	0
53 utilidades financieras	48	61
54 Ingresos por servicios	77	127
55 Otros ingresos operacionales	2.150	2.391
56 Otros ingresos	89	166
59 Pérdidas y ganancias	0	0
TOTAL INGRESOS	23.999	18.367

	US\$	US\$
EGRESOS		
41 Intereses causados	5.259	3.579
42 Comisiones causadas	412	138
43 Pérdidas financieras	0	0
44 Provisiones	2.943	1.285
45 Gastos de operación	13.238	9.685
46 Otras pérdidas operacionales	127	78
47 Otros gastos y pérdidas	158	732
48 Impuestos y participaciones a empleados	865	1.253
TOTAL EGRESOS	23.002	16.750
UTILIDAD NETA	997	1.617

BANCO D-MIRO S.A.
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
 En miles de dólares

DESCRIPCIÓN	dic-15	dic-14
	US\$	US\$
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	2.199	9.122
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	(4.618)	(22.926)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	2.341	13.120
Aumento (disminución) neto de fondos disponibles	894	(683)
Fondos disponibles al inicio del mes	3.846	2.973
Fondos disponibles al final del mes	4.740	2.289

BANCO D-MIRO S.A.
PATRIMONIO TÉCNICO
 En miles de dólares

DESCRIPCIÓN	dic-15	dic-14
	US\$	US\$
Patrimonio Técnico Primario	13.604	11.988
Patrimonio Técnico Secundario	2.021	1.617
Deducciones al Patrimonio Técnico	0	0
PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	15.625	13.605
Total de Activos ponderados por Riesgo	109.800	81.900
Patrimonio Técnico Requerido (9%)	9.882	7.371
Excedente o Deficiencia de Patrimonio Técnico Requerido	5.743	6.234
INDICE DE PATRIMONIO TÉCNICO	14,23%	16,60%

BANCO D-MIRO S.A.
INDICADORES FINANCIEROS COMPARATIVOS
 En miles de dólares

DESCRIPCIÓN	2015	2014
1. CAPITAL		
1.1 Cobertura Patrimonial de Activos	305,9%	366,7%
2. CALIDAD DE ACTIVOS		
2.1 Morosidad Bruta Total (PAR 15)	6,7%	5,9%
2.2 Morosidad Cartera de Microempresa	6,7%	5,8%
2.3 Cobertura de la Cartera Problemática	88,7%	101,1%
3. MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.1 Activos Productivos / Pasivo con costo	111,7%	116,5%
3.2 Gastos Operacionales / Margen Financiero	100,7%	89,6%
3.3 Gastos de personal / Activo Total Promedio	7,2%	7,9%
3.4 Gastos Operativos / Activo Total Promedio	13,2%	13,7%
4. RENTABILIDAD		
4.1 Rendimiento sobre Activos - ROA	0,9%	1,9%
4.2 Rendimiento sobre Patrimonio - ROE	7,3%	13,5%
5. LIQUIDEZ		
5.1 Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	40,5%	23,4%

**RESUMEN DE LA CALIFICACION DE CARTERA DE CREDITOS Y CONTINGENTES
Y CONSTITUCION DE PROVISIONES**
(INFORMACION EN DOLARES)

ENTIDAD: BANCO D-MIRO S.A.

CODIGO
OFICINA:
3960

FECHA: 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

231A.1

	(A)	(B)	(C=A-B)	(D)	(E=G/C)	(F)	(G)	(H=F-G)	(I)	(J=I-H)
CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES	SALDO SUJETO A CALIFICACION	% DE PARTICIPACION	% DE PROVISION	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS	PROVISIONES MITIGADAS POR GTIAS HIPOTECARIAS	PROVISIONES EXCES. O (DEF.)
A1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A3	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
D	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
E	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00%		0,00	0,00	0,00		

	(A)	(B)	(C=A-B)	(D)	(E=G/C)	(F)	(G)	(H=F-G)	(I)	(J=I-H)
CRÉDITOS COMERCIAL ORDINARIO	TOTAL	CREDITOS CUBIERTOS	SALDO SUJETO A	% DE PARTICIPACION	% DE PROVISION	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS	PROVISIONES MITIGADAS POR GTIAS HIPOTECARIAS	PROVISIONES EXCES. O (DEF.)
A1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A3	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
D	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
E	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00%		0,00	0,00	0,00		

231A.5

	(A)	(B)	(C=A-B)	(D)	(E=G/C)	(F)	(G)	(H=F-G)	(I)	(J=I-H)
PRODUCTIVO	TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES	SALDO SUJETO A CALIFICACION	% DE PARTICIPACION	% DE PROVISION	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS	PROVISIONES MITIGADAS POR GTIAS HIPOTECARIAS	PROVISIONES EXCES. O (DEF.)
A1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A3	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C1	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C2	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
D	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
E	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a
TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00%		0,00	0,00	0,00		

231A.2

CREDITOS CONSUMO ORDINARIO		(A) TOTAL	(B) CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=F-G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A3		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C1	DEFICIENTE	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	PERDIDA	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00

CREDITOS CONSUMO PRIORITARIO		(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=F-G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A3		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C1	DEFICIENTE	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	PERDIDA	3.907,11	0,00	3.907,11	100,00%	100,00%	3.907,11	3.907,11	0,00
TOTAL		3.907,11	0,00	3.907,11	100,00%	100,00%	3.907,11	3.907,11	0,00

231A.3

CREDITO INMOBILIARIO		(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=F-G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A3		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C1	DEFICIENTE	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	PERDIDA	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00

CREDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO		(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=F-G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A3		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C1	DEFICIENTE	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	PERDIDA	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00

231A.4

MICROEMPRESA		(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION N	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=F-G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	90.864.673,66	0,00	90.864.673,66	92,17%	1,00%	908.647,33	908.647,33	0,00
A2		40.934,75	0,00	40.934,75	0,04%	2,00%	818,70	818,70	0,00
A3		508.387,89	0,00	508.387,89	0,52%	3,00%	15.251,70	15.251,70	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	2.079.788,18	0,00	2.079.788,18	2,11%	6,00%	124.787,33	124.787,33	0,00
B2		166.567,35	0,00	166.567,35	0,17%	10,00%	16.656,77	16.656,77	0,00
C1	DEFICIENTE	686.894,28	0,00	686.894,28	0,70%	20,00%	137.378,88	137.378,88	0,00
C2		575.624,80	0,00	575.624,80	0,58%	40,00%	230.250,01	230.250,01	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	576.547,29	0,00	576.547,29	0,58%	64,00%	368.990,32	368.990,32	0,00
E	PERDIDA	3.086.251,63	0,00	3.086.251,63	3,13%	100,00%	3.086.251,63	3.086.251,63	0,00
T O T A L		98.585.669,83	0,00	98.585.669,83	100,00%		4.889.032,67	4.889.032,67	0,00

231A.6

EDUCATIVO		(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=F-G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A3		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C1	DEFICIENTE	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	PERDIDA	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
T O T A L		0,00	0,00	0,00	0,00%		0,00	0,00	0,00

231A.7

INVERSIÓN PÚBLICA		(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=F-G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A3		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
B2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C1	DEFICIENTE	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
C2		0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	PERDIDA	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
T O T A L		0,00	0,00	0,00	0,00%		0,00	0,00	0,00

APODERADO ESPECIAL

CONTADOR GENERAL

18 SOCIOS ESTRATÉGICOS LOCALES Y DEL EXTERIOR

Accionistas

alliance microfinance as 

Socios Estratégicos

misión alianza 

 **MICROVEST**
PURPOSEFUL INVESTING

responsAbility

 **BID**

 **BIB**
FAIR BANKING

 **impulse**
by Incofin IM

 **Hábitat**
para la Humanidad®

CFN
COMPAÑIA FINANCIERA NACIONAL

GLOBAL PARTNERSHIPS


LOCFUND
Financiamiento en Moneda Local para Instituciones de
Microfinanzas en Latinoamérica y El Caribe

 **KOLIBRIKAPITAL**
A small investment in Kolibri makes a big difference for low income families.

 **BlueOrchard**
Microfinance Investment Managers

Triple Jump


 **symbiotics**

 **Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias**

FODEPI


OVIN
Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

Accival CASA DE VALORES

 **OIKO CREDIT**
in Menschen investieren

 **PlusBursátil**
casa de valores

 **DEVELOPING WORLD MARKETS**

CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

 **GAWA** Life changing investments
CAPITAL

 **mce** SOCIAL CAPITAL

Andrés Ramírez Peña

Microcrédito Inclusión social CREER



“Nuestros mejores días son los que vienen”

Andrés Ramírez Peña de 40 años, es nuestro cliente de producto CREER hace 3 años. Tiene un local de venta de artículos de temporada “La Gracia de Dios”, ubicado en la Gran Manzana, zona comercial de la ciudad de Guayaquil.

Hace 5 años atrás emprendió su pequeño negocio como vendedor ambulante, venta de comida rápida, ropa, hasta artículos varios. Su esposa, la Sra. Damaris de Ramírez con quien

tuvo dos hijos, es su mano derecha en el local de ventas.

El primer crédito que obtuvo en Banco D-MIRO en el 2013, lo invirtió en compra de mercadería para su negocio. Actualmente, va por su cuarto crédito y sus planes son seguir creciendo de nuestra mano, con nuestro apoyo y compromiso.

¡Así es como D-MIRO cambia vidas!

Ericka Encalada

Depósitos a plazo fijo



Ericka Encalada, nos cuenta su experiencia con nosotros.

“Llegué a D-MIRO hace dos años atrás. Estaba buscando la mejor opción en inversión a nivel de Bancos. Mi experiencia ha sido única! La calidad y compromiso en cuanto al servicio me dejó sin ganas de buscar otra institución”

“Cuando decidí invertir, me di cuenta de que D-MIRO ayuda al crecimiento microempresarial y es reconfortante saber que mi inversión contribuye a la labor loable del Banco. Tanto, que me ha llevado a recomendar a Banco

D-MIRO con mis contactos y amistades. Son un apoyo real y constante, incluso abrí una cuenta de ahorros “Mi Alcancía” para mi pequeña hija, pues es tan importante incentivar la cultura de ahorro desde temprana edad.”

“Lo primero es dar gracias a Dios por cada día y siempre tener ganas de salir adelante”

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO DE BANCO D-MIRO S.A. DURANTE EL AÑO 2015

En el Título XIII "Del control interno" del libro 1, "Normas Generales para la Aplicación de las Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, consta el capítulo IV "Normas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos para las instituciones del sistema financiero" SECCIÓN VIII de la Estructura Organizacional, artículo 47.- Funciones del oficial de cumplimiento. A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el año 2015:

1.- Precautelar la imagen y gestionar el riesgo reputacional de la Institución, ante el medio económico y social, nacional e internacional, brindando seguridad, seriedad y confianza a todos nuestros clientes, financiadores, accionistas y demás personas o Instituciones con las cuales el Banco tenga relación.

Para cumplir con esta función se realizaron las siguientes actividades: Monitoreo permanentemente de las operaciones o transacciones que realizan los clientes a fin de detectar las inusuales e injustificadas para reportarlas a la UAF; verificación que las operaciones iguales o superiores al umbral establecido tengan los formularios y documentos de respaldo correspondientes.

Se actualizaron los manuales de políticas y procedimientos de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, así como también la metodología de la Matriz de Riesgo de los clientes y de los empleados; también se actualizaron las listas negras en el aplicativo de control; se verificó el Perfil de riesgo de los clientes externos y el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos, respecto a las siguientes políticas: conozca a su cliente, empleado, corresponsal, financista, mercado, proveedor y accionista.

2.- Se llevó a cabo el plan anual de capacitación de empleados y funcionarios del Banco sobre el cumplimiento del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo y otros delitos para identificar operaciones o transacciones inusuales e injustificadas y ayudar a prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos y así evitar que se perjudique al Banco con dinero proveniente de actividades ilícitas. Al término de la capacitación se tomaron pruebas de conocimiento. Además, es importante mencionar que la misma capacitación se proporcionó a los accionistas y directores de Banco D-MIRO S.A.

Todos los empleados que ingresaron al Banco en el año 2015 recibieron inducción sobre este tema.

3.- Controlar que el personal no se encuentre involucrado en transacciones ilícitas.

Se confirmó con el Gerente de Talento Humano que todos los empleados hayan entregado la documentación exigida por la Política "Conozca a su Empleado"; también se verificó que se cumpla con el plan de vacaciones del año 2014 y 2015 para los funcionarios y empleados, de acuerdo con el cronograma establecido por Talento Humano.

4.- Cumplir con el envío de informes y reportes a la Superintendencia de Bancos, así como también a la Unidad de Análisis Financiero.

Durante el año 2015 la Unidad de Cumplimiento envió y presentó a los Organismos de Control: Unidad de Análisis Financiero (UAF) y Superintendencia de Bancos (SB) los requerimientos de información y las estructuras dentro de los plazos establecidos.



Informe de Auditoría Interna a la Junta General de Accionistas

De conformidad a las disposiciones constantes en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna; en mi calidad de Auditor Interno, me permito elevar a consideración de la Junta General de Accionistas, el informe sobre la situación financiera y administrativa del Banco D-MIRO S.A., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

1. Evaluamos el sistema de control interno implementado en el Banco, concluyendo que Banco D-MIRO S.A., cuenta con una estructura de control interno que provee una certeza razonable de que las operaciones realizadas y los respectivos estados financieros se encuentran en concordancia con la ley, el estatuto, reglamentos internos y disposiciones de la Superintendencia de Bancos, al no haberse detectado deficiencias que afecten de manera significativa la razonabilidad de la información revelada por la entidad.
2. Banco D-MIRO S.A., en la ejecución de sus actividades y en la prestación de los diferentes servicios y productos financieros, aplica las normas de transparencia de la información; así como también, en lo sustancial ha observado las políticas de buen gobierno corporativo.
3. Realizamos pruebas de cumplimiento sobre la aplicación de las políticas y procedimientos adoptados por Banco D-MIRO S.A., con la finalidad de prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos; determinando que la entidad mantiene controles para mitigar este riesgo. Las funciones asignadas al Comité de Cumplimiento y Directorio han sido ejecutadas de manera adecuada, estableciendo políticas necesarias para robustecer los controles relacionados a la prevención de lavado de activos provenientes de actividades ilícitas. En el período analizado, no se han establecido casos de transacciones inusuales e injustificadas.
4. Banco D-MIRO S.A., desarrolla su gestión con un enfoque en la Administración Integral de Riesgos; por lo tanto, se han establecido las metodologías necesarias para la IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO de los diferentes riesgos financieros a los que se encuentra expuesta la actividad de intermediación financiera.
5. Se aplicaron procedimientos de Auditoría Informática, determinando que la información es fidedigna y se encuentra protegida adecuadamente, la cual proporciona a la administración y demás áreas de la entidad, información suficiente que permita tomar decisiones de manera oportuna, considerando los principios de integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.
6. Efectuamos pruebas relacionadas al cumplimiento de las normas de prudencia financiera, estableciéndose que Banco D-MIRO S.A., mantiene niveles de patrimonio técnico, liquidez y constitución de provisiones, superiores a los requeridos. No se han presentado casos que evidencien situaciones preferenciales para directivos, funcionarios y empleados, en la prestación de los distintos productos y servicios que ofrece Banco D-MIRO S.A.

Guayaquil, enero del 2016

Atentamente,

BANCO D-MIRO S.A.

Carlos Ayllón Linares
AUDITOR INTERNO

Carlos Ayllón Linares
Auditor Interno

1-700 BDMIRO (236 476) - (04) 23700500
www.d-miro.com

/Banco.DMIRO @BancoDMIRO

Red de agencias

Isla Trinitaria	Orellana	Guasmo	Libertad	Playas
Durán	Mall El Fortín	Milagro	Portoviejo	Quevedo
Suburbio	Fortín	Machala	Manta	

Hansen-Holm

6. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

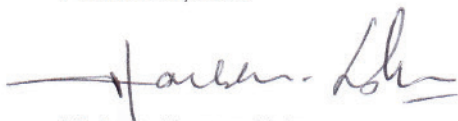
Opinión

7. En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes la situación financiera de BANCO D-MIRO S.A. al 31 de diciembre del 2015 y 2014, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Asuntos de énfasis

8. Debido a lo expuesto en el párrafo tercero, este informe se emite exclusivamente para la información y uso exclusivo de los Directores y Administradores del BANCO D-MIRO S.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la entidad de control, y no debe ser utilizado para otros propósitos. No obstante, las normas legales vigentes disponen que el informe tenga carácter de público.
9. Nuestros reportes de procedimientos convenidos sobre límite de operaciones activas y contingentes, prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y otros delitos, información financiera suplementaria sobre cuentas y operaciones, emisión de obligaciones, y opiniones de comisario y cumplimiento de obligaciones tributarias por el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2015, se emiten por separado.

Guayaquil, Ecuador
Febrero 22, 2016



Mario A. Hansen-Holm
Matrícula CPA G.10.923



Hansen-Holm & Co. Cía. Ltda.
AE - 7804



6. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

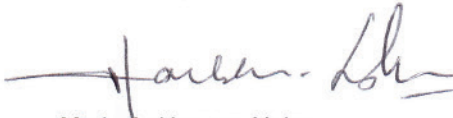
Opinión

7. En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes la situación financiera de BANCO D-MIRO S.A. al 31 de diciembre del 2015 y 2014, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Asuntos de énfasis

8. Debido a lo expuesto en el párrafo tercero, este informe se emite exclusivamente para la información y uso exclusivo de los Directores y Administradores del BANCO D-MIRO S.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la entidad de control, y no debe ser utilizado para otros propósitos. No obstante, las normas legales vigentes disponen que el informe tenga carácter de público.
9. Nuestros reportes de procedimientos convenidos sobre límite de operaciones activas y contingentes, prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y otros delitos, información financiera suplementaria sobre cuentas y operaciones, emisión de obligaciones, y opiniones de comisario y cumplimiento de obligaciones tributarias por el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2015, se emiten por separado.

Guayaquil, Ecuador
Febrero 22, 2016



Mario A. Hansen-Holm
Matrícula CPA G.10.923



Hansen-Holm & Co. Cía. Ltda.
AE - 7804





“Prestigio, Rapidez y Experiencia”

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.305.2015 celebrado el 4 de Diciembre de 2015, con el análisis de la información financiera al 30 de Septiembre de 2015, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a Banco D – Miro S.A.

“A-”

Categoría A: La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

En Quito, a los 4 días del mes de Diciembre de 2015.

Ing. Luis López
Gerente General

**La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR – PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio*



**BANCO
D-MIRO**

Cambiando vidas...

