



B A N C O

D-MIRO

Cambiando Vidas...

***Memoria
Institucional
2014***

MEMORIA ANUAL 2014

CONTENIDO

Mensaje del Presidente del Directorio	1
Mensaje del Gerente General	3
Misión, Visión y Valores	6
Directores	7
Gobierno Corporativo	8
Principales Ejecutivos	9
Líderes del Área de Negocios	10
Red de Oficinas	11
Informe de la gestión de Negocios	13
Gestión de Marketing y Desarrollo de Productos	18
Gestión de Administración de Riesgo	21
Gestión de Talento Humano	23
Gestión del Departamento de Operaciones	25
Gestión de Procesos	27
Gestión del Área Tecnología de Información	28
Gestión Financiera	29
Informe de la Unidad de Cumplimiento	35
Socios estratégicos locales y del exterior	36
Gestión de Responsabilidad Social	37
Testimonios	40
Informe de Auditoría Interna	43
Informe de Auditoría Externa	45
Calificación de Riesgo	46





MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

El año 2014 para Banco D-MIRO, se puede definir como un año de consolidación, de fortalecimiento y de cambios.

Año de consolidación, por cuanto fue el primer año en que D-MIRO contó con una administración estable y continua, luego de haberse transformado en banco en el año 2011. Un primer ejercicio de Planificación Estratégica llevado a cabo con total profesionalismo e involucramiento de casi todos los niveles de la institución, dejó plasmados los parámetros que sirvieron de base a comienzos de año, para delinear la institución microfinanciera líder que queremos llegar a ser, siempre apegados a los valores cristianos que fomentan la ayuda al prójimo, el trabajo honrado y el mejoramiento de la calidad de vida de los más necesitados.

Ha sido un año de fortalecimiento. La visita prolongada de la Superintendencia de Bancos para realizar la auditoría GREC, no hizo sino acelerar las necesidades de fortalecimiento institucional que ya habían sido plasmadas en su mayor parte en el Plan Estratégico del Banco. Sin embargo, el convivir con los requerimientos urgentes de los auditores lo hizo un año complicado, lleno de tensiones y retos, carga de trabajo adicional, horarios de trabajo extendidos, menor tiempo de nuestros funcionarios con sus familias, responsabilidades extras y trabajo bajo presión. Pese a ello, gracias al compromiso y responsabilidad de nuestros colaboradores, los resultados alcanzados son halagadores, y la visión respecto hacia donde debemos apuntar para corregir todo lo que debemos corregir, nos permitirá ser un banco cada vez más sólido y eficiente.

Somos un banco diferente, especializados en atender a un segmento de la población que no tiene las mismas características de un cliente bancario común, que tiene diferentes necesidades y cultura financiera, que se encuentra en zonas dispersas alejadas de las urbes, pero que sin embargo, necesita los mismos productos, servicios, beneficios y canales electrónicos al que están acostumbrados los clientes bancarios comunes. Es por esto que a pesar de ser un banco diferente, las autoridades de control no nos miden con parámetros diferenciados, sino que utilizan la misma vara con la que miden a los grandes bancos del país.

Es por esto que el año 2014 ha sido un año de cambios, cambios en la estructura organizacional del banco para ponerlo a tono con las exigencias normativas, las necesidades de productos y servicios tecnológicos de los clientes y la necesidad de fortalecimiento de las áreas claves; cambio en la forma de enfrentar el trabajo diario, ya que es necesario dar más del ciento por ciento para cumplir con todas las exigencias; cambio de los sistemas informáticos y las herramientas de soporte, puesto que es la única manera de tener información contable confiable y oportuna, generar reportes a tiempo y aliviar la carga de trabajo manual que enfrentan muchas áreas.

Y ese es precisamente nuestro reto más grande, seguir siendo un banco diferente, con principios y valores cristianos, eficiente, productivo, honrado, serio y con tecnologías modernas, orientado hacia un tipo de clientes que muchos otros bancos están abandonado por ser operativa y financieramente más difíciles de servir; que desarrolla sus actividades y aplica sus principios en un entorno normativo que no entiende las diferencias de fondo que nos separan del resto de bancos cuyo principal interés es la rentabilidad del accionista.

En ese sentido, mi agradecimiento especial a los accionistas de D-MIRO por su compromiso incondicional, a pesar del ambiente cada vez más restrictivo en el que el Banco debe desenvolverse en nuestro país. Dicho compromiso se sustenta en la confianza depositada en el gran recurso humano del banco conformado por funcionarios responsables y capaces, que comparten los valores y visión cristianos de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes por sobre todos los obstáculos normativos y operativos que debamos enfrentar. Pueden estar seguros que seguiremos cultivando esos valores y seguiremos creciendo de manera ordenada, eficiente y segura.

Banco D-MIRO seguirá marcando la diferencia y ejerciendo su liderazgo en base a sus principios sólidos y su gran equipo humano.

Un fuerte abrazo,

Jean Paul Kaisin R.
PRESIDENTE
Banco D-MIRO S.A.



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Nuestro país experimentó un crecimiento económico aproximado de 4% del PIB en el año 2014, ligeramente mayor al nivel de inflación estimado de 3.67% para el año que acaba de terminar, en tanto que el nivel de desempleo se mantuvo en torno al 5%. Definitivamente un hecho económico relevante ha sido el desplome del precio del barril de petróleo a partir del último trimestre del año, lo cual afectó el nivel de ingresos por ese importante rubro de exportación, el mismo que frente al efecto simultáneo de una apreciación de nuestra moneda de uso legal, el dólar estadounidense, seguramente tendrá un efecto significativo mayor en el año 2015, específicamente en la balanza comercial del país.

Durante el año 2014 se continuó profundizando por parte del gobierno su política de incentivos al cambio de la matriz productiva, y para el sector financiero específicamente se expidió el denominado "Código Orgánico Monetario y Financiero" que norma y regula todo el accionar del sector desde septiembre del año pasado.

En ese entorno, el sistema bancario privado del Ecuador experimentó un crecimiento aproximado de 12% de su cartera de créditos y del 8% en los depósitos, en tanto que el promedio del ROE (Rendimiento sobre el Patrimonio promedio) llegó al 11.9%, con buenos niveles de liquidez y solvencia. La cartera dirigida al microcrédito a nivel general de la banca privada creció en torno al 6%.

En Banco D-MIRO nos propusimos varios objetivos en el año, que tienen que ver tanto con el nivel de desempeño financiero y comercial como con el ámbito social. Uno de ellos fue crecer nuestra participación de mercado bancario nacional dirigido al microempresario, el cual efectivamente pasó de 4.35% en diciembre 2013, a 5.17% en diciembre del 2014, considerando incluso el ingreso en el año de un nuevo banco especializado en el sector, que venía de una transformación desde el sector de cooperativas. Para lograr este aumento de participación de mercado, la cartera experimentó un crecimiento de 33.16%, llegando a más de USD 75 millones al finalizar el año. La calidad de cartera también mejoró en el año, pasando desde un indicador PAR 30 de 5.33% en diciembre 2013, a 5.02% al final del 2014, con una cobertura del 120% de provisiones. La rentabilidad del Banco, medida en términos de ROE, pasó de 10.34% a 13.48%, y el ROA (Rentabilidad sobre Activos promedio) pasó de 2% al 2.28%, uno de los más altos de la banca ecuatoriana. La captación propia, proveniente del mercado no profesional (fuera de tesorería) de ahorros y certificados de depósito a plazo, pasó de representar el 14% de las captaciones totales a finales del 2013, al 24% a diciembre del 2014, con un crecimiento anual de 135%.

Como hemos podido constatar, se han cumplido a satisfacción los objetivos trazados, y de manera sólida el banco va posicionándose cada día 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 cada vez más sana calidad de cartera, y mayor diversificación de las fuentes de fondeo. Los muy buenos 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.

En el año 2014 de igual manera se perfeccionó el proceso de realización de encuestas a nuestros clientes con el fin de tener un indicador objetivo y fiable respecto a sus niveles paulatinos de salida de pobreza. Es así que al final del año, el banco ya conoce que el indicador PPI (Progress out of Poverty) es del 12%, es decir que el 12% de nuestros clientes tienen probabilidad de estar bajo la línea de pobreza establecida para el país. Este es un punto de referencia importante, a nivel de línea base, para realizar un seguimiento a través del tiempo del nivel evolutivo de nuestros clientes respecto a este indicador.

El Plan de Educación Financiera dirigido especialmente a nuestros clientes se lo va llevando a cabo con mucho éxito, llegando a más de nueve mil ochocientas personas el año anterior, lo cual poco a poco va contribuyendo a un adecuado manejo del crédito y el dinero en general por parte de los clientes, mejorando incluso sus hábitos de ahorro y utilización de más servicios financieros y relacionados, mejorando sus estándares de vida.

En el año 2014 logramos también hacer mejoras importantes en la infraestructura de algunas de nuestras oficinas. La agencia "Paraíso de la Flor" fue trasladada hacia el "Mall El Fortín", en tanto que la agencia "Suburbio" fue reubicada a un sector mucho más comercial y estratégico de esa importante zona de la ciudad de Guayaquil. En ambos casos, los nuevos locales cuentan con todas las comodidades y servicios para nuestros clientes, observando completamente la normativa legal bancaria. De igual manera fue ampliada y completamente remodelada nuestra agencia "Durán", siempre pensando en la mejor atención a nuestros clientes.

El año pasado marcó el cambio de una visión netamente operativa a una fundamental-

mente estratégica de varias áreas internas del Banco, con visión institucional a más largo plazo. La auditoría bajo la metodología GREC llevada a cabo por la Superintendencia de Bancos también ha servido de mucho a la institución en sus planes de fortalecimiento de sus niveles de control y organización interna. Adicionalmente, se ha fortalecido la gestión de productos de inclusión social, se han realizado convenios con organismos internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y con entidades nacionales tales como la Prefectura del Guayas y el Municipio de Durán, a fin de coadyuvar en nuestros objetivos compartidos de inclusión financiera y responsabilidad social. Finalmente, es importante indicar que el Banco D-MIRO tuvo una participación destacada en el Foro Interamericano de Microfinanzas que con gran éxito se llevó a cabo en Guayaquil, donde tuvo reconocimiento su labor en beneficio de los microempresarios de la costa ecuatoriana, pues la prestigiosa publicación "Microfinance Americas" en su ranking "TOP 100" versión año 2014, ubicó a nuestra institución en el primer lugar entre las instituciones dedicadas a las microfinanzas en el Ecuador, y en el octavo puesto a nivel latinoamericano. Esta publicación es elaborada por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), institución miembro del BID, y el Microfinance Information Exchange, Inc (MIX), de allí su gran relevancia a nivel internacional.

Este excepcional reconocimiento, sin duda es fruto del trabajo que día a día es llevado a cabo por nuestros colaboradores con compromiso y convicción, pues el equipo humano del banco ha demostrado un desempeño y mística de trabajo sobresalientes, que ha permitido a la institución cumplir e incluso superar sus objetivos anuales trazados.

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. Mi agradecimiento también va hacia todos nuestros colaboradores por su gran trabajo, compromiso y dedicación, así como a nuestros clientes, quienes son nuestra razón de ser e inspiración de trabajo diario.

Con mis mayores consideraciones,

Econ. Carlos Alberto Viteri Román
GERENTE GENERAL
Banco D-MIRO S.A

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 en alcanzar la total coherencia entre lo que nuestros valores enuncian y nuestro comportamiento personal e institucional.

DIRECTORES



Ec. Jean Paul Kaisin, MBA

Presidente



María M. Eloísa Peñafiel

Director Principal



Lic. Andreas Andersen

Director Principal



Ec. Hugh Sinclair, MBA

Director Principal



Roy Mersland, Phd

Director Principal



Ec. Ingunn Nesje

Directora Suplente

GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo se puede definir como el conjunto de prácticas, formales e informales, que gobiernan las relaciones entre los administradores y accionistas.

Las actividades del Banco D-MIRO S.A, se desarrollan dentro de un marco que comprende su misión, su visión y sus valores, promoviendo la práctica de un Gobierno Corporativo, que permita entre otras cosas, garantizar una estructura que norme las relaciones entre accionistas y administración, transparencia y rendición de cuentas, mejorando la imagen y su desempeño en el ámbito financiero.

Banco D-MIRO S. A., cuenta con diferentes órganos de un Gobierno Corporativo, quienes dirigen y administran dentro de un marco legal establecido estatutariamente, que contempla los preceptos de su gestión y ejecución tendientes a lograr su objeto social.

Estos órganos de dirección y administración son: la Junta General de Accionistas, el Directorio y los diferentes comités Normativos y Gerenciales, quienes en conjunto con sus empleados y demás funcionarios han logrado que Banco D-MIRO S.A. se consolide ocupando el primer lugar en microfinanzas en el Ecuador y el octavo en Sudamérica.

PRINCIPALES EJECUTIVOS

Gerencia de Negocios	Ing. Luis Zambrano
Gerencia de Tecnología	Ing. David Hinojosa
Gerencia de Procesos	Ing. Magdalena Carcelén
Gerencia de Riesgos	Ec. Efraín Arguello
Gerencia de Talento Humano	Psc. Darío Becerra
Gerencia Financiera	Ing. Com. Lenin Loyola
Subgerencia de Productos	Ec. Stalin Granillo
Subgerencia de Operaciones	Cristina Cotrina
Subgerencia de Responsabilidad Social y Diaconía	Dr. Ibán Castro
Subgerencia de Productos de Inclusión Social	Ec. Esther Vásquez
Jefatura de Marketing	Ing. John Pacheco
Jefatura de Cobranzas	Lic. Wendy Salazar
Área Legal	Ab. Ilbert Sandoya
Auditoría Interna	Ing. Com. Rony Lalama, MBA
Unidad de Cumplimiento	Ing. Com. Rita Vargas
Secretaría General	Ab. Esther García



LÍDERES DEL ÁREA DE NEGOCIOS

Subgerente de Crédito – Mauricio Viñachi
 Jefe de Coordinación de Negocios – Nelly Lara
 Jefe de Captaciones – Nadya Montes

Jefe Zona 1 - Gisela Merchán

Agencia Isla - Marco Benites
 Agencia Suburbio - Evelio Triguero
 Agencia Durán - Mercedes Salazar
 Agencia Guasmo – Gicella Farfán
 Agencia Playas - Julio Terán
 Agencia Milagro - Ricardo Del Valle
 Agencia La Libertad - Mirella Chávez
 Jefe de Agencia Backup - Yessenia Loor

Jefe Zonal 2 - Carlos Torres

Agencia Mall EL Fortín – Leonardo Matías
 Agencia Orquídeas - Marcelo Lozano
 Agencia Fortín - Samuel Yopez
 Agencia Portoviejo - Paola Navia
 Agencia Manta - Luis Roca
 Agencia Quevedo - Miryan Mendoza
 Agencia Machala - Nahun Rodríguez



Carlos Torres



Evelio Triguero



Gicella Farfán



Gisela Merchán



Julio Terán



Leonardo Matías



Luis Roca



Marcelo Lozano



Marco Benites



Mauricio Viñachi



Mercedes Salazar



Mirella Chávez



Miryan Mendoza



Nadya Montes



Nahun Rodríguez



Nelly Lara



Paola Navia



Ricardo Del Valle



Samuel Yopez



Yessenia Loor

RED DE OFICINAS

Matriz

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

Tel: 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.

Tel: 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.

Tel: (593-4)2867023-2862022-2866599

Agencia Suburbio

Dirección: Av. Portete 4400 y calle Salinas.

Tel:(593-4) 2462541 - 2462542 - 2462632 - 2461500

Agencia Orquídeas

Dirección: Ciudadela Las Orquídeas, Av. Francisco de Orellana, Mz. 1017. Solares 7-8.

Tel: (593-4)6011670-6011671-6011672

Agencia Mall El Fortín

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

Tel: PBX:(593-4) 2965205 – 2965200 - 2965207 - 2965206

Agencia Fortín

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

Tel: 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).

Tel: (593-4)6028055-6028056 6028057-6028058

Agencia Milagro

Dirección: 9 de Octubre 514 entre García Moreno y 24 de Mayo.

Tel: (593-4)2977335-2971250 2971260-2971377

Sucursal Machala

Dirección: Batalla de Junín 510 entre Kléber Franco y Guabo.

Tel: (593-7)2933302

Sucursal Libertad

Dirección: Robles Bodero entre Malecón y 9 de Octubre Mz.2 Solar 8.

Tel: (593-4)2783524-2782224-2782822

Sucursal 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

Sucursal Quevedo

Dirección: Av. 7 de Octubre 1305 y Décimo Cuarta.

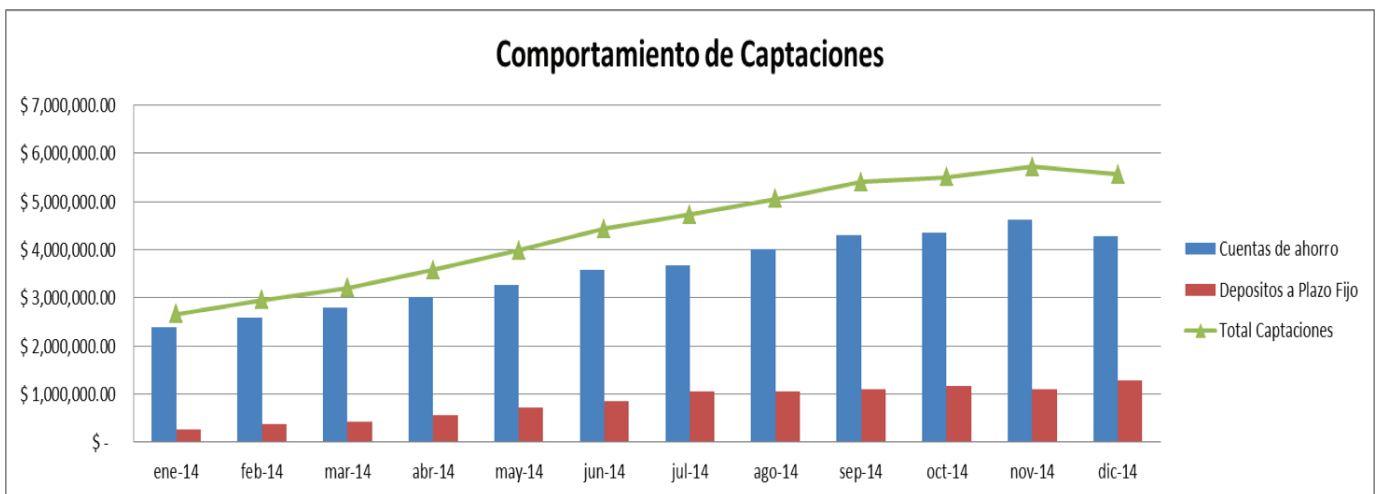
Telf: (593-5)2751133-2750860 2751304-2751258



INFORME DE LA GESTIÓN DE NEGOCIOS

Captaciones

Banco D-MIRO se siente orgulloso de su capital humano, quienes con criterio asertivo, correcta administración de los recursos financieros disponibles, manejo de relaciones, esfuerzo y tenacidad en el año 2014 han contribuido con el fortalecimiento de los resultados de las captaciones del público, tanto en cuentas de ahorro como depósitos a plazo fijo; obteniendo como resultado al cierre del 2014, en captaciones \$5.5 millones correspondiente al 135% de crecimiento en el año, se creció \$2.1 millones en cuentas de ahorro y \$1.1 millón en depósitos a plazo fijo.



El cuadro describe la tendencia creciente y continua del flujo de ingresos, en una forma equilibrada entre los 2 productos que manejamos en el área de captaciones, relación directa con el flujo de fondos requerido para el crecimiento de la cartera.

Quienes formamos parte de esta Institución consideramos que el 2014 nos ha dejado un cúmulo de aprendizajes; debido a la diversas estrategias implementadas, hacia nuestros colaboradores y los clientes, fue nuestro año base para el lanzamiento de los ahorros al interno del banco con todo el personal del front office para lo cual se utilizaron 2 herramientas que han generado excelentes resultados:

1. Capacitación: Se trabajó en el concepto relacional de crédito y ahorro, adicional de mejora de la atención a los clientes,
2. Incentivos: Los incentivos fueron un eje transversal a toda la organización y se implementaron para asesores, área operativa, personal de todas las áreas adicionales y referidores en general.

También, con la colaboración de Marketing y otras áreas, se incorporaron estrategias que apoyaron la gestión y las mismas que se centraron mejorar la cobertura, desarrollar la marca y mejorar el conocimiento del banco en la comunidad y las más eficientes fueron:

- Diversificación de productos siendo uno de los más relevantes las cuentas infantiles que buscan incorporar a la familia en el ahorro.
- Incorporación de oficiales de captaciones
- Sorteos trimestrales y anuales para clientes con premios desde tablets, hasta viajes

- Eventos comunitarios para posicionar la marca, enfocados en educación financiera para clientes en coordinación con la Universidad Politécnica Salesiana, evento maratón 5K, carrera enfocada en apoyar a los centros creer y velar por una mayor inclusión de personal discapacitado con notable éxito
- Mejora del material publicitario
- Pautaje en medios masivos
- Educación financiera

Mercado no profesional	dic-13	dic-14	Crecimiento (en cifras)	Crecimiento (en %)
CARTERA	\$ 56.605.779,00	\$ 75.376.875,71	\$ 18.771.096,71	33,2%
% Ahorros / Cartera	4,18%	7,38%		
Cuentas de ahorro	\$ 2.168.629,20	\$ 4.273.186,82	\$ 2.104.557,62	97,0%
CDP	\$ 195.433,45	\$ 1.286.516,90	\$ 1.091.083,45	558,3%
Saldo Captaciones Total	\$ 2.364.062,65	\$ 5.559.703,72	\$ 3.195.641,07	135,2%
Cientes- Cuentas de ahorro	43.324	55.801	12.477	28,80%
Cientes - Depósitos a plazo	84	210	126	150,00%
No. CDP - Depósitos a plazo	87	234	147	168,97%
CDP: Dep. promedio	\$ 2.326,59	\$ 6.126,27	3.800	163,32%
Cta ahorros: Saldo promedio	\$ 50,06	\$ 76,58	27	52,99%

El número de clientes de ahorro se incrementó en un 28%, sin embargo el saldo promedio de las cuentas creció en un 53%, situación que enfoca en la cantidad y calidad de ahorro.

Los clientes a plazo fijo crecieron en un 150%, sin embargo el monto promedio creció en 163%, situación que logra posicionar el producto en el mercado en forma favorable.

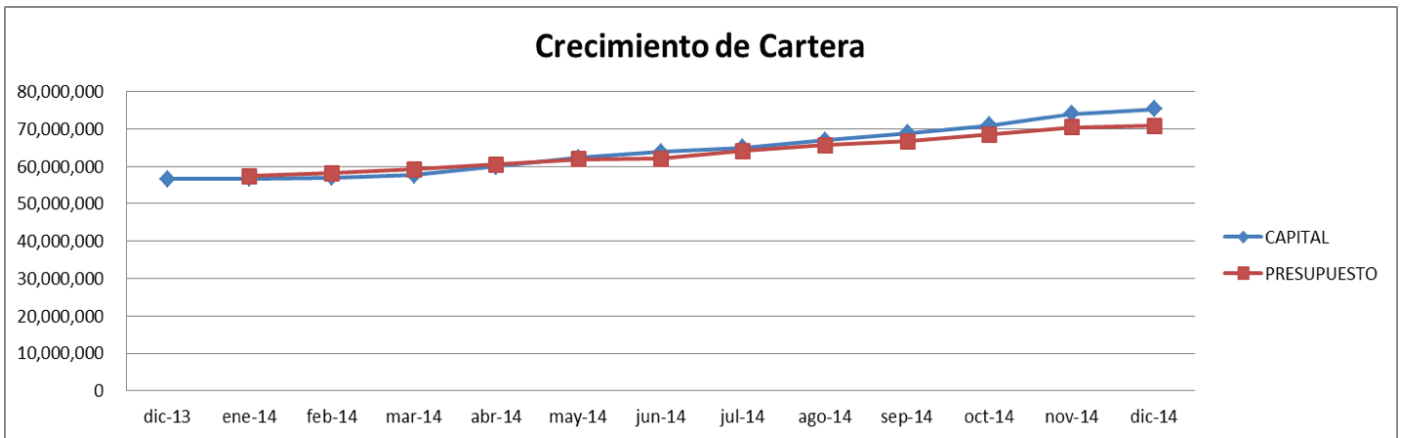
Para los siguientes años, debemos seguir dando pasos firmes y es primordial para la entidad seguir fortaleciendo nuestro servicio, para que nuestros clientes perciban de nosotros que somos su aliado estratégico, se sientan acompañados y asesorados.

El plan comunicacional apuntará a ser más agresivo, nuestro horizonte debe visualizarse a que el país y el mundo conozca que somos un banco diferente capaz de impactar de forma positiva en la vida de nuestros colaboradores y clientes,

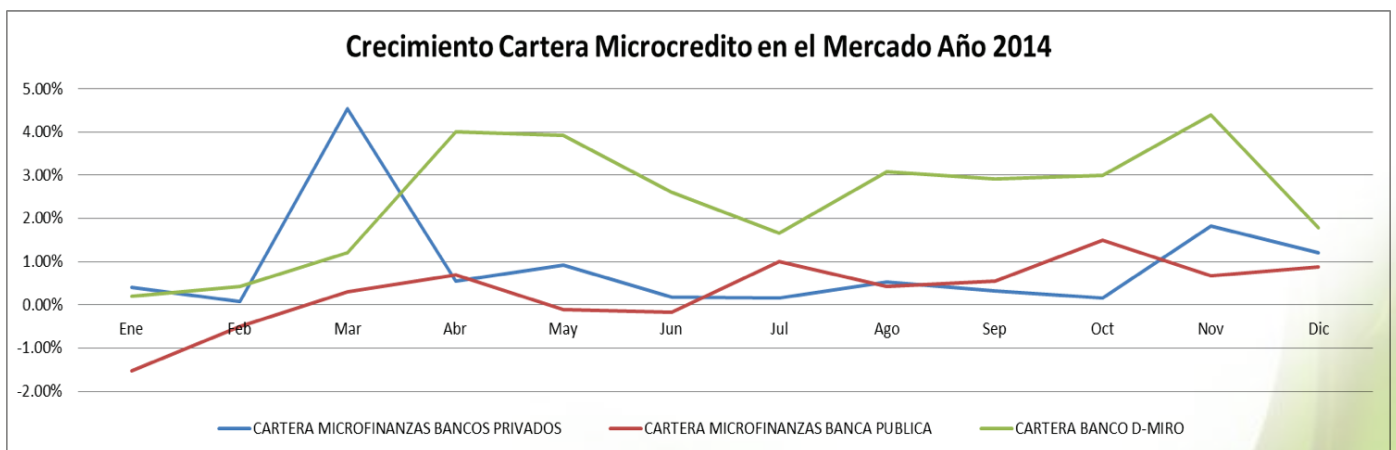
El fortalecimiento de la estructura del Área de Captaciones, la capacitación y el desarrollo y ajuste de productos y servicios nos permitirán atender eficientemente al micro-empresario que aún con sus ahorros promedio de \$76 está presto a ser parte de la cultura de ahorros que el país debe desarrollar y así también implementaremos distintas estrategias para ingresar con fuerza al segmento excedentario con montos promedios de ahorros más altos.

CARTERA DE MICROCRÉDITO

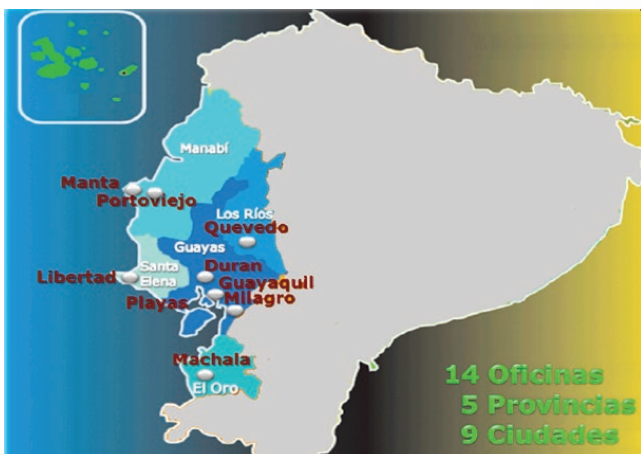
Banco D-MIRO es una institución financiera especializada en microfinanzas. El crecimiento de nuestra cartera de crédito ha sido dinámico y a diciembre de 2014 se cerró con más de 42.000 operaciones distribuidas en los diferentes segmentos alcanzando USD 75.3 millones de cartera con un crecimiento del 33.16% respecto del año 2013 y superando el presupuesto para el año 2014.



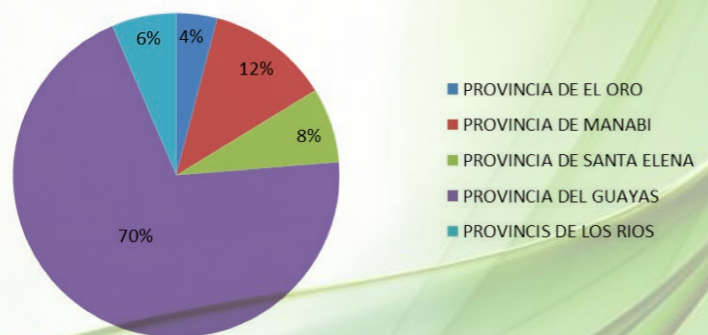
Este crecimiento ha sido superior al crecimiento del mercado en las microfinanzas.



Banco D-MIRO actualmente ocupa el cuarto lugar en financiamiento a la microempresa dentro del sector financiero regulado, con una participación del 5.17% y ha aportado con el 12.8% del crecimiento anual de la cartera del sistema destinada a este segmento.

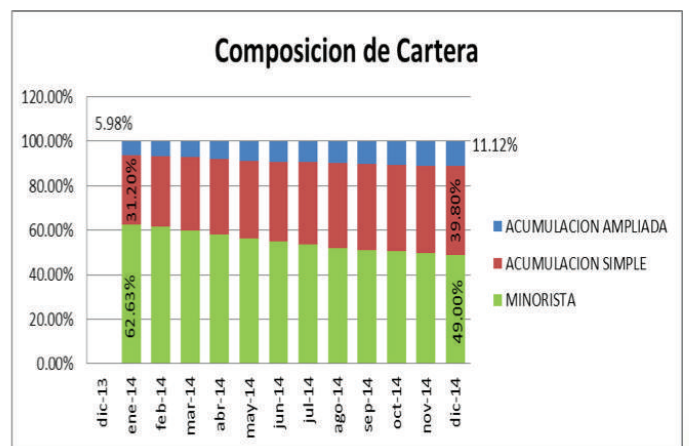
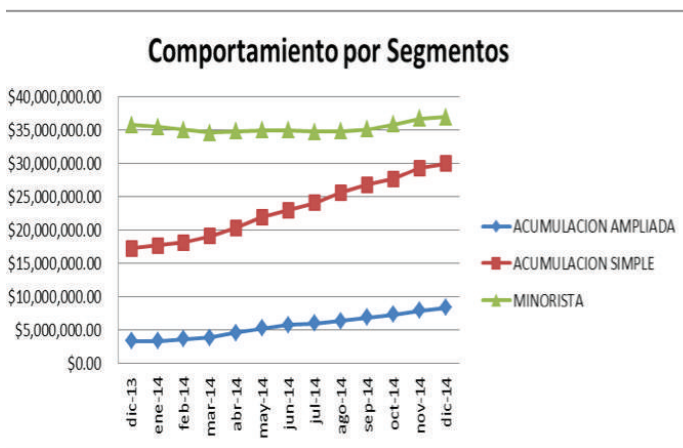


Distribucion Geografica de Cartera



Nuestra cartera está distribuida en la costa ecuatoriana, con 14 oficinas, en 5 provincias, 9 ciudades. La concentración de nuestra cartera está mayoritariamente en la provincia del Guayas producto de la concentración del 50% de oficinas y mayoritaria de asesores de negocios que cubren la zona, la siguiente en importancia es la provincia de Manabí con un 12%. El 57.74% de nuestros clientes son mujeres, con miras a ser el banco que impulsa a las mujeres microempresarias de las zonas atendidas.

Buscamos un mejor equilibrio de la cartera en microcrédito que es el núcleo del negocio, moviendo los segmentos con una participación de la cartera de minorista del 49% y priorizando el incremento del número de clientes en productos de inclusión social, creciendo un poco más en el segmento de acumulación simple (39.80%). Esta estrategia obedece a ir creciendo junto a nuestros clientes sin dejar de atender a la línea base que son los microempresarios pequeños y se incorporó el segmento de acumulación ampliada (11%) que tienen montos mayores y más bajos niveles de riesgo, lo cual rentabiliza la colocación. Se incorporaron asesores especializados en microempresas de acumulación ampliada para atender mejor las necesidades de este segmento.



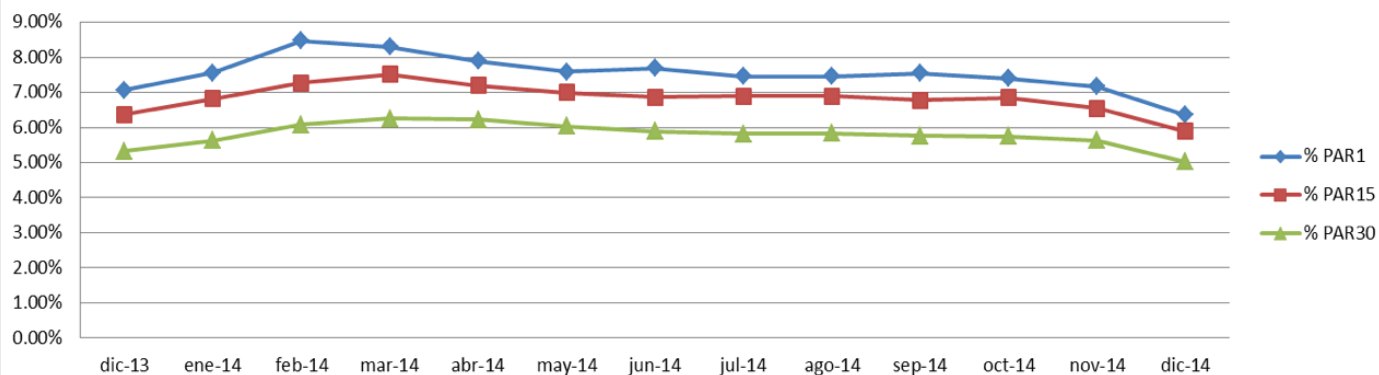
El importante crecimiento del segmento de acumulación simple es el enfoque de acompañamiento a nuestros clientes quienes apalancan la estrategia de fidelización.

Durante este año el banco reforzó la estructura organizativa incorporando a un Subgerente de Crédito quien es el responsable de capacitar y reforzar los comités de crédito, asegurando una colocación de calidad.

La conformación de la cartera es el fiel reflejo de nuestra misión como banco que es fomentar el desarrollo de los sectores vulnerables de la costa ecuatoriana.

La calidad de la cartera en Par 1, Par 15 y Par 30 ha tenido una mejora progresiva. Esto se debió al trabajo en conjunto del equipo de negocios y recuperaciones, con las metas claras de reducción de morosidad, cuidando la calidad desde el origen del crédito, fortaleciendo de los comités de crédito mejorando la calidad de la colocación.

CALIDAD DE CARTERA



El crecimiento y la calidad de nuestra cartera son consecuencias de la adecuada aplicación de una tecnología crediticia que nos permite adaptar los créditos a las necesidades de nuestro mercado objetivo, con créditos oportunos, procedimientos y requisitos flexibles, con nuevos productos, capacitando a nuestro personal, rediseñando procesos, detectando oportunidades de mejora que se transformen en un bajo costo de oportunidad para nuestros clientes y así encaminarnos a pasos agigantados hacia nuestra visión " Ser la institución financiera que más contribuye a la superación de la pobreza"

GESTIÓN DE MARKETING Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

Con la finalidad de posicionar nuestra marca, se implementó una campaña de promoción más agresiva. A partir de marzo instalamos una valla fija en un sector bancario empresarial al norte de Guayaquil. Desde marzo hasta mayo colocamos publicidad en radios y periódicos locales en las localidades: Quevedo, Libertad, Portoviejo, Milagro, Machala.

Producimos dos comerciales de televisión, que fueron retransmitidos por el canal Ecuavisa, desde marzo hasta septiembre.



Desde marzo hasta mayo, instalamos vallas móviles en autobuses y/o taxis en las localidades: Manta, Machala y Playas; desde julio hasta septiembre en Guayaquil y Durán.

Durante el primer trimestre implementamos los sorteos "D-MIRO me lleva a Mompiche" y "Con D-MIRO me gano una tablet" dirigido a personas naturales, con la finalidad de motivar las inversiones en depósitos a plazo fijo e incrementar los saldos en las cuentas de ahorro respectivamente. Activamos nuestra cuenta en Facebook, iniciamos campañas e-mailing y en octubre implementamos una nueva página web.

Durante el segundo y tercer trimestre, en conjunto con el Área de Negocios implementamos talleres de ventas y desarrollo personal para el personal comercial. También implementamos campañas de reconocimiento sobre resultados alcanzados.

Se llevaron a cabo mensualmente activaciones y promociones en cada oficina motivando la creatividad, destacándose ente las principales: participación en ferias, desayunos por el día de las madres, charlas en gremios, entre otros.

En abril, mayo y diciembre reinauguramos las Agencias Durán, Mall El Fortín y Suburbio respectivamente, ya sea por ampliación o por traslado.



En mayo y diciembre se lanzaron los Productos: Construye "entre paredes y sueños" destinado a mejoramiento de vivienda y "Creo y Confío" microcrédito sin codeudor destinado a personas con discapacidad.

Destacamos los auspicios de los siguientes eventos:

- Julio, VIII Cumbre Internacional para Asesores de Microfinanzas; Guayaquil.
- Septiembre, Foro Nacional de Microfinanzas organizado por Red Financiera Rural; Salinas, Provincia del Guayas
- Octubre, segundo desfile cultural internacional "Juntos por la Juventud"; Guayaquil.
- Noviembre, Maratón 5K del Colegio Americano; Guayaquil.
- Diciembre, Maratón 5K "No más violencia, deporte por la paz" organizado por la Unidad de Vigilancia Comunitaria Esteros; Guayaquil.



En noviembre auspiciamos el FOROMIC 2014, organizado por el BID en Guayaquil. Según el documento elaborado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y el Microfinance Information Exchange, Inc. (MIX) que presenta el ranking anual de las principales instituciones microfinancieras (IMFs) de América Latina y el Caribe, ocupamos el primer lugar entre las instituciones dedicadas a las microfinanzas en el Ecuador, y el puesto no. 8 en el ranking de las 100 mejores microfinancieras en América Latina. En el marco de este evento, Banco D-MIRO firmó un convenio con el BID, tanto para financiamiento como para una Asistencia Técnica con el fin de promocionar la capacidad empresarial de la mujer.

COMPOSITE RANKING

Country	Rank	Assets	Loans	Deposits	Microfinance	Assets	Loans	Deposits	Microfinance
Bolivia	1	1,875	4	482.33	68	2,000	1	1,200	100
Colombia	2	1,658	19	2,971	115	2,040	11	1,000	100
Peru	3	1,530	11	2,908	209	2,140	11	1,000	100
Chile	4	1,225	13	2,257	11	2,075	11	1,000	100
Uruguay	5	1,200	10	2,117	88	2,100	11	1,000	100
Costa Rica	6	1,100	4	2,524	11	2,075	11	1,000	100
Paraguay	7	1,040	18	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Ecuador	8	750	12	967	100	1,000	11	1,000	100
Argentina	9	700	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Brasil	10	650	17	2,111	11	2,075	11	1,000	100
El Salvador	11	550	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Guatemala	12	520	8	757	113	1,100	11	1,000	100
Honduras	13	450	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Nicaragua	14	400	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Costa Rica	15	350	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Paraguay	16	300	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Uruguay	17	250	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Chile	18	200	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Peru	19	150	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Colombia	20	100	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Brasil	21	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Argentina	22	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Chile	23	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Peru	24	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Colombia	25	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Uruguay	26	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Paraguay	27	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Chile	28	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Peru	29	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Colombia	30	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Uruguay	31	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Paraguay	32	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Chile	33	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Peru	34	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Colombia	35	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Uruguay	36	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Paraguay	37	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Chile	38	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Peru	39	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Colombia	40	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Uruguay	41	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Paraguay	42	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Chile	43	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Peru	44	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Colombia	45	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Uruguay	46	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Paraguay	47	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Chile	48	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Peru	49	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100
Colombia	50	50	11	2,111	11	2,075	11	1,000	100

En diciembre llevamos a cabo nuestro primer Maratón 5K "Creo en ti porque tú puedes" en beneficio de los Centros Creer, institución educativa que atiende a niños y jóvenes con discapacidad. Esta fiesta deportiva fue una experiencia muy emotiva para todos los asistentes donde se pudo ver a niños, adolescentes, jóvenes, adultos y personas con discapacidad de todas las edades, correr por la vida y la inclusión social; con el entusiasmo y la alegría de 500 corredores y más de 1.000 asistentes. Ésta fue una iniciativa del Área de Captaciones que fue apoyada por Marketing y otras áreas.



DESARROLLO DE PRODUCTOS

Se mejoraron las oportunidades comerciales del Producto CREER para personas con discapacidad con el apoyo financiero del BID. En este mismo contexto y con la filosofía de generar cada vez más inclusión financiera hemos desarrollado una modalidad del producto de microcrédito CREER pero sin codeudor al cual le hemos denominado "Creo y Confío", para clientes nuevos y antiguos. De igual manera iniciamos un piloto de mejoramiento de las oportunidades comerciales del producto destinando para mejoramiento de vivienda al cual, luego de un análisis de expectativa de los clientes se le dio el nuevo y renovado nombre "Construye". Esto con el apoyo de técnicos de Hábitat para la Humanidad – CIVF- Costa Rica.

En línea con la estrategia del banco y luego de haber recibido el resultado de un sondeo de mercado (satisfacción) a varios clientes y no clientes del Banco, iniciamos el desarrollo del Producto CONFIANZA. Éste es un producto de microcrédito sin codeudor hasta \$ 15.000 y destinado a clientes que cuentan con un excelente historial crediticio en D-MIRO. Esto nos permite además fortalecer la estrategia de fidelización de clientes.

En la línea del fortalecimiento de la estrategia de captaciones avanzamos en el diseño e implementación del Producto Ahorro Programado y Ahorro Infantil (Mi Alcancía).

Participamos en el mejoramiento e inclusión de nuevos servicios. Ahora el cliente, en nuestras ventanillas, puede hacer pagos y envíos de giros nacionales e internacionales a través de Western Union.

También hemos colaborado en el diseño y aprobación del proyecto "Promoción de la Capacidad Empresarial de las Mujeres", que implica un fondo de crédito de 5 millones de dólares y un fondo de asistencia técnica no reembolsable por \$ 527.275. El proyecto fue aprobado por el BID en noviembre del 2014 y el convenio se firmó durante el Foro Anual de Microfinanzas organizado por el BID (FOROMIC).

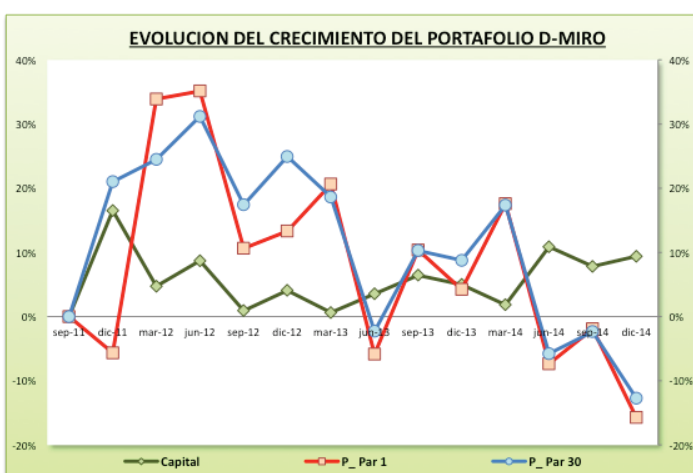
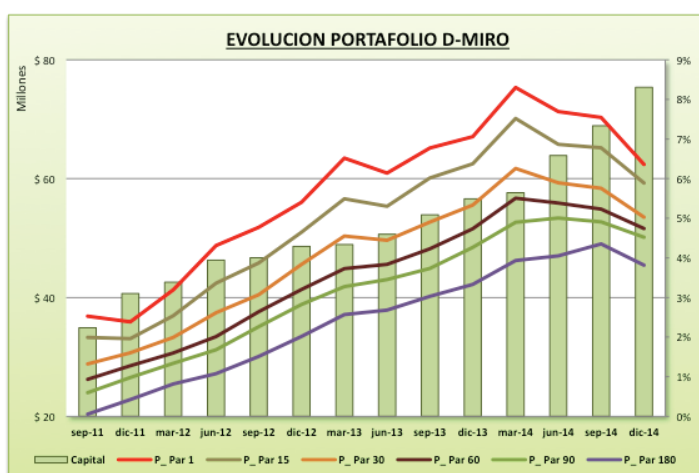
De manera muy cercana con varias áreas, hemos apoyado en proyectos normativos, entre ellos, la nueva tabla de amortización alemana (cuota variables) para que los clientes tengan otra opción además del tipo de tabla francesa (cuota fija). Además se incluyó el nuevo impuesto para el financiamiento de la atención integral del cáncer - SOLCA para toda operación de crédito, la renovada hoja de condiciones y costos totales del crédito, que funciona como una cotización para que el cliente pueda conocer todos los detalles previos al préstamo. Adicionalmente también hemos colaborado con la incorporación de los nuevos simuladores de crédito y de pasivos en nuestra página web.

GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Banco D-MIRO S.A., fundamenta entre sus principales pilares, la gestión oportuna de los riesgos. La importante participación del Comité de Administración Integral de Riesgos, ha impulsado el desarrollo de herramientas que permiten identificar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos.

RIESGO DE CRÉDITO

Los análisis realizados han permitido a la Alta Gerencia, tomar decisiones en función de mejorar la calidad de la cartera, medida por sus indicadores de morosidad, tanto por evolución como por tasa de crecimiento.



También se ha incorporado al análisis el estudio del comportamiento de variables demográficas, tanto por crecimiento de capital, como de evolución de la mora. De la misma, manera los análisis de cosecha y calidad de aprobación, medido por calidad en el otorgamiento del crédito, transcurridas, 1, 3 y 6 cuotas, han permitido realizar un seguimiento oportuno a cada una de las agencias del banco, para anticipar, posibles falencias en el proceso de otorgamiento de crédito.

RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

En relación al riesgo de liquidez se ha desarrollado herramientas que facilitan el cálculo del índice de liquidez estructural y permite generar escenarios de cumplimiento de liquidez. De esta manera se ha permitido tomar medidas para mantener una estructura de liquidez adecuada y que la volatilidad de las fuentes de fondeo sea más estable. El banco no presenta posición en riesgo en ninguna de sus bandas de tiempo y los riesgos de mercado, medidos por la sensibilidad del margen financiero y del valor patrimonial ante cambios de la tasa de interés, son bajos.

También se ha desarrollado una herramienta para efectuar la valoración del portafolio de inversiones en forma diaria y controlar los cupos asignados a los diferentes emisores así como los límites por concentración.

RIESGO OPERATIVO

La administración del riesgo operativo es parte fundamental dentro de la institución para determinar las causas de los problemas que pueden ocasionar pérdidas, ya sea por deficiencias en los procesos, en las personas, en los sistemas y por eventos externos, así como establecer planes de acción que los dueños de los procesos gestionan y realizar su seguimiento hasta su implementación y mitigación del riesgo.

Durante este año, como parte del cambio de cultura organizacional con respecto a los riesgos, se brinda al personal nuevo una inducción acerca de los riesgos del banco; se implementó una herramienta que permite a los usuarios reportar los eventos de riesgos y gestionarlos; se han actualizado matrices de riesgos de procesos; y se ha implantado una Metodología de Categorización de los Eventos de Riesgos, cuyo propósito es permitir que los eventos reportados sean atendidos de acuerdo a prioridades y sus planes de acciones ejecutados dentro de los plazos establecidos.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para lograr y mantener una apropiada protección de los activos y asegurar que la información reciba un nivel de protección apropiado, se levantó un inventario y clasificación de la información. Para asegurar el cumplimiento de los sistemas con las políticas y estándares de seguridad, se revisaron las políticas y controles técnicos implementados. Además se realizó un evaluación orientada a la validación de los niveles de seguridad relacionada al proyecto de tarjetas de débito mediante un gap análisis basado en normas PCI-DSS. 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.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Directorio de Banco D-MIRO S.A. fiel cumplidor de las normas vigentes, aprobó la conformación del Comité de Continuidad del Negocio y su respectivo reglamento. Los desafíos para el 2015 están enfocados en establecer un proceso de administración de la continuidad del negocio, tomando como referencia el estándar ISO 22301, tal como exige la resolución JB-2014-3066, publicada en el Registro Oficial de fecha 2 de septiembre de 2014.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Banco D-MIRO S.A, consecuente con su Misión, Visión y Valores ha promovido cambios importantes al interior del Departamento de Talento Humano, facilitando su reestructura. Contamos con un equipo humano muy comprometido y profesional, conformado por Psicólogos Laborales, Trabajo Social, Técnicos en Seguridad Ocupacional e Ingenieros Comerciales y/o Economistas con diferentes enfoques de experticia en los procesos que se deben desarrollar al interior del departamento. Los principales enfoques del área han sido:

A. Profesionalización de los procesos de incorporación de personal

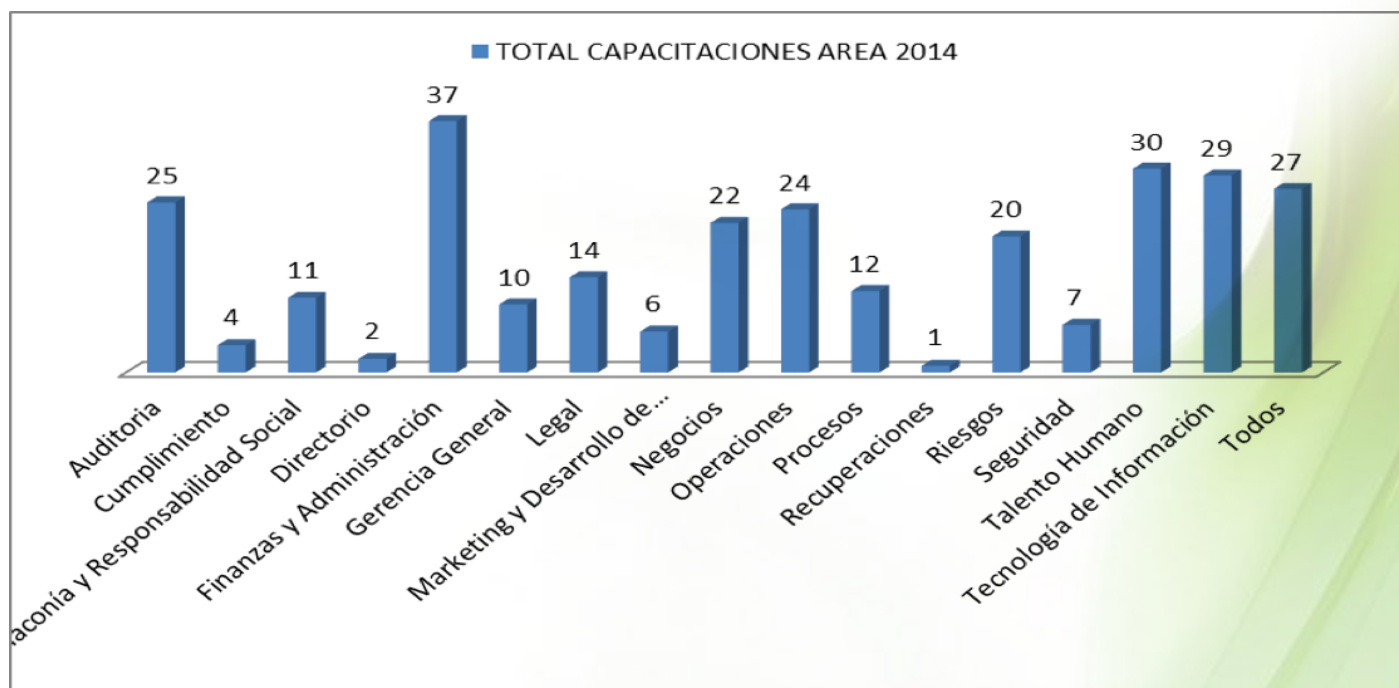
Talento Humano cuenta con un proceso de incorporación de personal, dentro del cual hemos habilitado una batería de pruebas psicotécnicas, psicológicas y proyectivas que buscan determinar las competencias requeridas para formar parte de D-MIRO.

B. Cumplimiento en normativas

El banco se ha preocupado constantemente porque 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 para sus colaboradores, cumpliendo así la normativa legal vigente y sus propios principios.

C. Capacitación

Talento Humano desarrolló un plan que permitió permear el conocimiento normativo, funcional, y capacitación para el desarrollo del personal, de allí que con todas las áreas se abordaron temas como: Servicio al Cliente, Imagen Profesional en el Trabajo, Formación de Formadores, Liderazgo Basado en Valores, entre otras



D. Manuales de funciones

Al cierre del año 2014, Banco D-MIRO obtuvo un manual de funciones actualizado y completo, en el que se incluye información para profesiogramas de riesgos laborales, salud ocupacional, perfiles de puestos, etc., cumplimentando así lo requerido por las entidades normativas y las necesidades propias del banco.

E. Inicio del modelo de competencias

Talento Humano, consciente de la estrategia de la organización para el desarrollo de su personal, y la ejecución futura de planes de carrera, inició con la implementación del Modelo de Competencias. Para ello se desarrollaron varios talleres con diversos grupos focales.

F. Clima y cultura organizacional

Otro tema importante para el banco es el bienestar de sus colaboradores, por lo que con éste interés contrató una consultoría en Clima y Cultura Organizacional, misma que fue desarrollada en el segundo semestre del año 2014, y arrojó resultados positivos para la organización, y permitirá gestionar diversos planes para el año 2015.

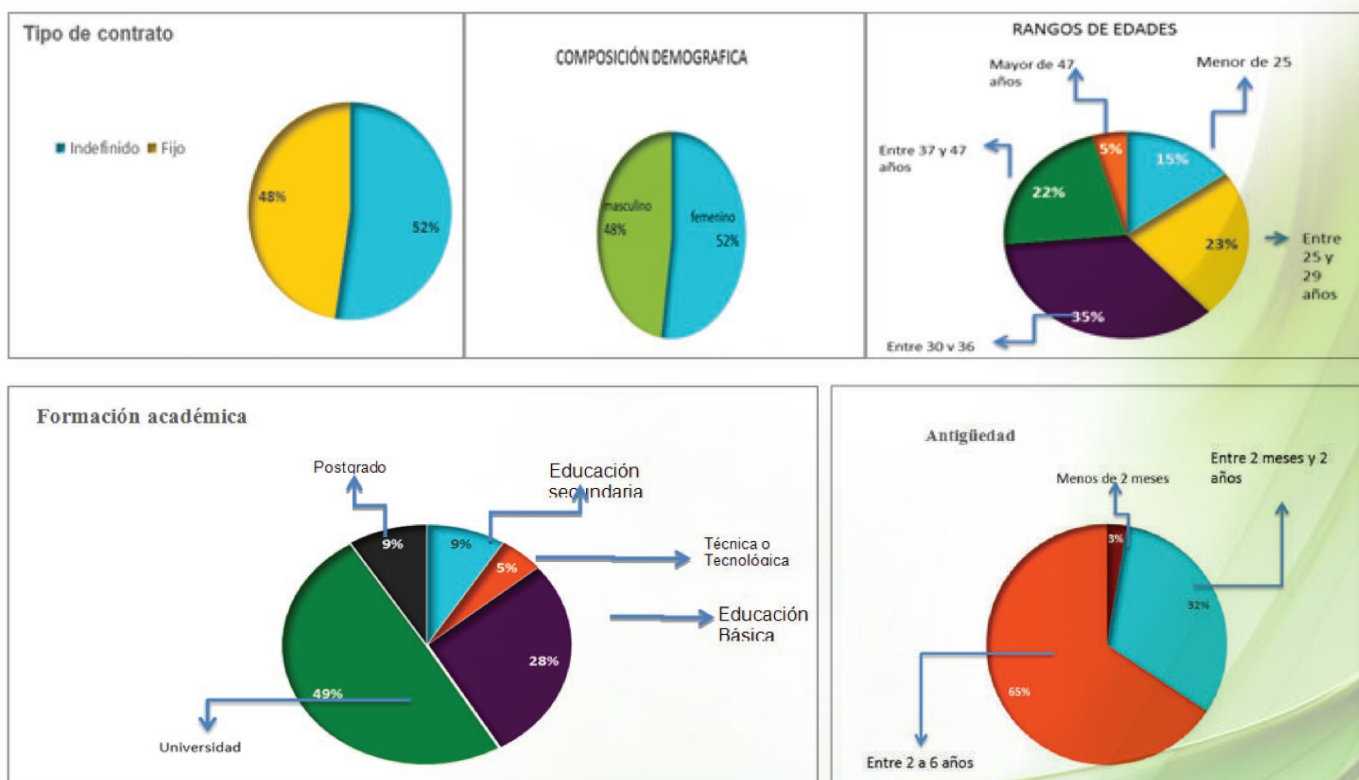
Trabajamos fuertemente en Valores Organizacionales Justicia, Eficiencia, Confianza, desarrollando talleres vivenciales con todo el personal; así mismo programamos varias actividades que facilitan la integración de nuestros colaboradores.

G. Remuneraciones y beneficios de los administradores del banco

Fieles a nuestros principios de eficiencia y austeridad, Banco D-MIRO hace una diferencia entre Miembros del Directorio de aquellos miembros que ejercen la Representación Legal del Banco. En el caso de nuestros Directores ellos perciben dietas por cada día de sesiones de trabajo que realicen, la movilización y hospedaje sí amerita. Las remuneraciones y beneficios de aquellos colaboradores que, por su función ejecutiva, son parte del Banco y ejercen la Representación legal, reciben un salario conforme a la equidad interna y al mercado en nuestro segmento de micro finanzas, alimentación, seguro médico y seguro general.

H. Estadísticas de información

A continuación mostramos algunos datos importantes sobre la composición interna de nuestros colaboradores, por diferentes tópicos:



GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Apoyo operativo para la salida del servicio Western Union

Se realizaron pilotos en las diferentes agencias, cumpliendo con los requerimientos necesarios para que el servicio se pueda ofertar y generar ingresos.

Cronograma de capacitaciones para el personal operativo

Se estructuró un plan de 15 capacitaciones para el personal operativo que tiene relación con Servicio al Cliente, fraudes/robos, identificación de billetes falsos, grafología, control interno etc., que ayuden en el fortalecimiento de los procesos diarios de tal forma que garanticen un mejoramiento en la calidad de atención al cliente.

Incorporamos durante el último mes, la campaña “hoy te regalo una sonrisa” que tiene como objetivo implantar una cultura de atención con calidez a todos los clientes.

Elaboración del Manual de Usuario del Cajero.

Se creó un Manual que lo pueda guiar con el uso de las funciones operativas del sistema en su trabajo diario y al mismo tiempo servirá dentro del proceso de inducción.

Mejora e Implementación del Plan de Inducción del Supervisor Operativo, Cajero y Balcón de Servicios

El plan de inducción del personal operativo contiene el detalle de la capacitación que recibirá desde que ingresa al área, iniciando con la lectura de Manuales/Políticas, continúa con la práctica de lo aplicado en base a la lectura y al finalizar se toma evaluación sobre su proceso de inducción.

INFORME DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La gestión de Servicio al Cliente en lo referente a la resolución de quejas y reclamos tiene por objeto mejorar la atención brindada a nuestros clientes e identificar a tiempo las posibles causas de los reclamos a fin de darles una oportuna solución.

Banco D-MIRO S.A. acepta las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Banco D-MIRO S.A., siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

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

Reclamos recibidos por diferentes medios	Total
Mediante carta	3
Mediante e-mail	7
Mediante notificación Superintendencia de Bancos	15
Personalmente	58
Total general	83

Reclamos Presentados

RECLAMOS PRESENTADOS	Total	%
Reclamos de Clientes Banco D-Miro	68	82%
Reclamos de No Clientes / Usuarios	15	18%
TOTAL RECLAMOS	83	100%

De enero a diciembre del 2014 se recibieron un total de 83 reclamos presentados por clientes y usuarios del banco, por transacciones referidas a nuestros productos y servicios.

Todos los casos presentados se admiten y atienden de forma eficiente, lo que demuestra nuestro compromiso de servicio hacia nuestros clientes.

La Superintendencia de Bancos dispone la obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince días tratándose de reclamos originados en el país, y hasta sesenta días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; dichos reclamos han sido solucionados en los tiempos establecidos por la Superintendencia de Bancos, por lo que en el año 2014 la resolución de los casos de reclamos presentados ante el Banco D-MIRO S.A. se dio en un tiempo promedio de 9 días, garantizando un servicio que responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Nuestro proceso de atención a reclamos está alineado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente respecto a la Protección al Usuario Financiero, al Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero y a los principios de equidad y buena fe.

Reclamos presentados por categorías

A continuación los reclamos presentados de acuerdo a su categoría:

RECLAMOS - CATEGORIAS	%
Atención en Balcón de Servicios	8%
Atención en Ventanillas	13%
Central de Riesgos: Buró Crédito	6%
Créditos: Cobranza G. Externa	18%
Créditos: Cobranza Interna	25%
Préstamos y Desembolsos	23%
Seguridad Física	1%
Transacciones de Ahorros	4%
Transferencias	1%
TOTAL RECLAMOS	100%

GESTIÓN DE PROCESOS

El Área de Procesos, alineada al objetivo estratégico de Banco D-MIRO S. A. "Convertirse en una organización con enfoque en procesos", destino sus esfuerzos para apoyar a alcanzar los objetivos trazados en el POA del año 2014.

A continuación compartimos los resultados alcanzados:

Fortalecimiento del capital humano del área, con técnicas y herramientas específicas que contribuyen al mejoramiento de los procesos, políticas y requerimientos.

Se actualizaron y publicaron los procedimientos categorizados como críticos y procesos anexos.

Se atendieron requerimientos para automatizar y mejorar los procesos de las diferentes áreas el banco, entre los más importantes que podemos destacar son: Digitalización de documentos, mejoramiento y automatización de los procesos de certificados de depósito a plazo fijo, transferencias interbancarias, servicios de giros, facturación electrónica. Durante el 2014 se cumplió con la atención de requerimientos regulatorios presentados en el año.

Este esfuerzo, le ha permitido a cada una de las áreas de Banco D-MIRO S.A., obtener una mayor eficiencia y eficacia en los resultados alcanzados al cierre del año 2014.

GESTIÓN DEL ÁREA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Siendo un año de crecimiento para la institución, el área de Tecnología de Información continuó con su enfoque de apoyar a las áreas de negocio con la provisión de reportes tácticos para facilitar el monitoreo del cumplimiento de los objetivos comerciales, y la ejecución de proyectos de implementación, mejora de productos y servicios bancarios, incluyendo algunos como el producto para el mejoramiento de vivienda Microcrédito Construye y las cuentas de ahorro infantil, con un énfasis especial en mejorar la emisión de Certificados de Depósito a Plazo.

En línea con nuestra orientación al servicio como institución, mejoramos también la herramienta de captura de información para la medición del Índice de Progreso en la salida de la Pobreza (PPI por sus siglas en inglés), lo cual nos permitirá medir la contribución realizada por el Banco D-MIRO en la mejora de las condiciones de vida de nuestros clientes.

En este año se sentaron también las bases tecnológicas para la integración en línea de canales transaccionales alternativos, haciendo posible que para el primer trimestre de 2015 nuestros clientes puedan realizar no solo pagos, sino también transacciones de ahorros en las oficinas de Servipagos.

Adicionalmente se dedicó una gran cantidad de esfuerzo en atender oportunamente los requerimientos realizados por los órganos de control, tales como la implementación de la tabla de amortización Alemana, el renovado impuesto para el financiamiento de la atención integral del cáncer - SOLCA y la generación de facturas electrónicas para nuestros clientes.

Como sustento de estas mejoras, el área desarrolló también durante 2014 proyectos orientados a continuar optimizando nuestra infraestructura tecnológica, incluyendo mejoras en la capacidad, estabilidad y seguridad de nuestros enlaces de telecomunicaciones, mejoras en las redes locales de nuestras oficinas, como base para la continuidad y eficiencia de nuestras operaciones.

GESTIÓN FINANCIERA

Banco D-MIRO S.A., al término del ejercicio económico 2014, presenta los siguientes resultados:

RENTABILIDAD:

La utilidad obtenida en el año 2014 asciende a USD 1.61 millones, lo que representa un cumplimiento del 94% del presupuesto.

El ROA (Resultados del Ejercicio / Activo promedio) a diciembre de 2014 fue de 2.28%, mientras que el ROE (Resultados del Ejercicio / Patrimonio) alcanzó el 13.48%, logrando un cumplimiento frente al presupuesto del 94% y 99%, respectivamente.

A continuación el ROA y el ROE de Bancos Privados Grandes, Medianos, Pequeños y de Microempresa, según información proporcionada por la Superintendencia de Bancos:

INDICADOR	BANCOS PRIVADOS GRANDES	BANCOS PRIVADOS MEDIANOS	BANCOS PRIVADOS PEQUEÑOS	BANCOS PRIVADOS DE MICROEMPRESA
ROE	11.96	13.29	8.20	5.73
ROA	0.99	1.03	0.90	0.81

Se aprecia que Banco D-MIRO ha obtenido en el 2014 mejores resultados respecto al promedio de Bancos Privados de Microempresa, Bancos Pequeños, Medianos y Grandes.

CALIDAD DE CARTERA:

La mora mayor a 30 días cerró el 2014 en el 5.03%, por debajo del 5.33% de diciembre de 2013.

En relación a la cobertura para la cartera en riesgo se alcanzó un 101% para la mora > 15 y 120% para la mora > 30.

LIQUIDEZ:

El indicador Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo, permite identificar la capacidad que tiene la entidad en fondos disponibles, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el corto plazo, alcanzó el 23.42% al cierre del 2014.

EFICIENCIA:

El indicador de eficiencia (Gastos operativos estimados / total activo promedio) es de 13.67%. Mientras el indicador de Bancos de Microempresas es de 8.83%, considerando también bancos grandes cuyo tamaño y estructura de cartera no es mayoritariamente de microfinanzas.

ESTADOS FINANCIEROS

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

	dic -14	dic-13
ACTIVOS	US\$	US\$
11 Fondos disponibles	2,289	2,973
12 Fondos interbancarios vendidos	0	0
13 Inversiones	4,151	2,052
14 Cartera de créditos	70,891	53,068
15 Deudores por aceptación	0	0
16 Cuentas por cobrar	1,138	800
17 Bienes adjudicados por pago	0	0
18 Propiedades y equipo	1,304	1,033
19 Otros activos	4,948	3,467
TOTAL ACTIVOS	84,721	63,392
PASIVOS	US\$	US\$
21 Obligaciones con el público	22,976	16,977
22 Operaciones interbancarias	0	0
23 Obligaciones inmediatas	0	0
24 Aceptaciones en circulación	0	0
25 Cuentas por pagar	2,924	2,331
26 Obligaciones financieras	45,177	32,092
27 Valores en circulación	0	0
28 Obligaciones conv. en acciones y aportes para futura capitalización	0	0
29 Otros pasivos	39	4
TOTAL PASIVOS	71,115	51,404
PATRIMONIO	US\$	US\$
31 Capital social	11,808	10,758
32 Primas o descuento en colocación de acciones	0	0
33 Reservas	180	64
34 Otros aportes patrimoniales	0	0
35 Superavit por valuaciones	2	0
36 Resultados acumulados	0	0
Utilidad del ejercicio	1,616	1,166
TOTAL PATRIMONIO	13,606	11,988
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	84,721	63,392

ESTADOS FINANCIEROS

BANCO D-MIRO S.A.
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
 En miles de dólares

	dic-14	dic-13
INGRESOS:	US\$	US\$
51 Intereses y descuentos ganados	15,622	12,830
52 Comisiones ganadas	0	0
53 Utilidades financieras	61	52
54 Ingresos por servicios	127	153
55 Otros ingresos operacionales	2,391	1,674
56 Otros ingresos	166	172
59 Pérdidas y ganancias	0	0
TOTAL INGRESOS	18,366	14,881
EGRESOS:	US\$	US\$
41 Intereses causados	3,579	3,111
42 Comisiones causadas	138	185
43 Pérdidas financieras	0	0
44 Provisiones	1,285	1,371
45 Gastos de operación	9,685	7,590
46 Otras pérdidas operacionales	78	61
47 Otros gastos y pérdidas	732	579
48 Impuestos y Participación a empleados	1,253	819
TOTAL EGRESOS	16,750	13,715
UTILIDAD NETA	1,616	1,166

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

	dic-14	dic-13
DESCRIPCIÓN	US\$	US\$
Patrimonio Técnico Primario	11,988	10,821
Patrimonio Técnico Secundario	1,617	1,166
Deducciones al Patrimonio Técnico	0	0
PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	13,605	11,988
Total de Activos ponderados por Riesgo	81,900	60,297
Patrimonio Técnico Requerido (9%)	7,371	5,427
Excedente o Deficiencia de Patrimonio Técnico Requerido	6,234	6,561
INDICE DE PATRIMONIO TÉCNICO	16.6%	19.9%

ESTADOS FINANCIEROS

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

DESCRIPCIÓN	dic-14	dic-13
	US\$	US\$
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	9,122	9,729
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	(22,926)	(9,374)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	13,120	(208)
Aumento (disminución) neto de fondos disponibles	(683)	147
Fondos disponibles al inicio del mes	2,973	2,825.50
Fondos disponibles al final del mes	2,289	2,973

BANCO D-MIRO S.A.
INDICADORES FINANCIEROS COMPARATIVOS

	dic-14	dic-13
	US\$	US\$
1. CAPITAL		
1.1 Cobertura Patrimonial de Activos	366.7%	470.0%
2. CALIDAD DE ACTIVOS		
2.1 Morosidad Bruta Total (PAR 15)	5.9%	6.4%
2.2 Morosidad Cartera de Microempresa	5.8%	6.2%
2.3 Cobertura de la Cartera Problemática	101.1%	98.1%
3. MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.1 Activos Productivos / Pasivo con costo	116.5%	121.7%
3.2 Grado de Absorción Gastos Operacionales / Margen Financiero	89.6%	90.7%
3.3 Gastos de personal / Activo Total Promedio	7.9%	7.5%
3.4 Gastos Operativos / Activo Total Promedio	13.7%	13.0%
4. RENTABILIDAD		
4.1 Rendimiento Operativo sobre Activo - ROA	1.9%	1.8%
4.2 Rendimiento sobre Patrimonio - ROE	13.5%	10.8%
5. LIQUIDEZ		
5.1 Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	23.4%	40.0%

Resumen de la Calificación de la cartera de créditos y contingentes y constitución de provisiones

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR
INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

FORM. 231- A

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 DE 2014

231 A.1

CREDITOS COMERCIALES	(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	(I) PROVISIONES MITIGADAS POR GTIAS HIPOTECARIAS	(J=I-H) 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	0,00	0,00
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
T O T A L	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a

231 A.2

CREDITOS DE CONSUMO	(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	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	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	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	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	56.394,72	0,00	56.394,72	100,00%	100,00%	56.394,72	56.394,72	0,00
T O T A L	56.394,72	0,00	56.394,72	100,00%	100,00%	56.394,72	56.394,72	0,00

Elab. SERL

231 A.3

CREDITOS PARA LA VIVIENDA	(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	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	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	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	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
E	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	0,00

231 A.4

MICROCREDITOS	(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	70.555.557,81	0,00	70.555.557,81	93,67%	1,00%	705.556,95	705.556,95	0,00
A2	11.098,07	0,00	11.098,07	0,01%	2,00%	221,96	221,96	0,00
A3	346.550,00	0,00	346.550,00	0,46%	4,00%	13.861,98	13.861,98	0,00
B1	652.508,47	0,00	652.508,47	0,87%	8,00%	52.200,63	52.200,63	0,00
B2	47.606,45	0,00	47.606,45	0,06%	13,00%	6.188,83	6.188,83	0,00
C1	176.291,39	0,00	176.291,39	0,23%	24,00%	42.309,93	42.309,93	0,00
C2	156.733,13	0,00	156.733,13	0,21%	45,00%	70.529,93	70.529,93	0,00
D	273.687,40	0,00	273.687,40	0,36%	66,00%	180.633,59	180.633,59	0,00
E	3.100.448,27	0,00	3.100.448,27	4,12%	100,00%	3.100.448,27	3.100.448,27	0,00
T O T A L	75.320.480,99	0,00	75.320.480,99	100,00%	100,00%	4.171.952,07	4.171.952,07	0,00

Resumen de la Calificación de la cartera de créditos y contingentes y constitución de provisiones

231 A.5

CREDITOS PARA LA EDUCACION	(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDADABLES	(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	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2 RIESGO NORMAL	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

231 A.6

CREDITOS PARA INVERSION PUBLICA	(A) TOTAL	(B) CREDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDADABLES	(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	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00	0,00
A2 RIESGO NORMAL	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

GERENTE GENERAL

CONTADOR GENERAL

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR
INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

FORM. 231- A

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: 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014

INSTRUCTIVO

(A) TOTAL:	Registra el saldo bruto total de cartera de acuerdo al tipo de crédito concedido.
(B) GARANTIAS AUTOLIQUIDADABLES:	Registra el monto de los créditos cubiertos con garantías autoliquidables en aplicación a lo dispuesto en los numerales 1.72 y 1.7.3 numeral 1 artículo 5, sección II, Título IX, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.
(C) SALDO SUJETO A CALIFICACION:	Registra la diferencia entre el total de la cartera otorgada por tipo de crédito menos las garantías autoliquidables. (C=A-B)
(D) % DE PARTICIPACION:	Registra la participación con relación al 100% de la cartera según su tipo (comercial, consumo, vivienda, microempresa, educación e inversión pública)
(E) % DE PROVISION:	Registrar el porcentaje de provision que resulte de la división entre las Provisiones Constituidas y el Total de la Cartera por cada segmento y categoría de riesgo.
(F) PROVISION REQUERIDA:	Registrar el monto total de las provisiones requeridas como resultado de la aplicación de la normativa de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones, dispuesta en el capítulo II, Título IX, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Este valor no estará afectado por la aplicación de garantías como migrantes del riesgo para la cartera comercial.
(G) PROVISION CONSTITUIDA:	Consigna el monto total de las provisiones constituidas por cada categoría de riesgo y registradas contablemente, de acuerdo con la dinámica determinada en el Catálogo Único de Cuentas.
(H) DIFERENCIA ENTRE PROVISIONES REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS:	Para cartera comercial, registra la diferencia entre las provisiones requeridas y constituidas por categoría de riesgo de crédito. Para los tipos de cartera de consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública, registrará el exceso o deficiencia de provisiones.
(I) PROVISIONES MITIGADAS POR GARANTIAS HIPOTECARIAS:	Registra el monto de las provisiones que por la aplicación de la fórmula establecida en el numeral 1.7.1. artículo 5, sección II, capítulo II, título IX, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, sirve de mitigante del riesgo del crédito para cartera comercial, calificada entre las categorías A1 y C1.
(J) PROVISIONES EXCESO O DEFICIENCIA:	Registra el exceso o deficiencia de provisiones determinadas entre la diferencia de las provisiones requeridas y constituidas y las provisiones mitigadas por garantías hipotecarias (J=I-H)

INFORME DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Basados en el Título XIII “Del control interno” del libro 1, “Normas Generales para la Aplicación de las Instituciones del Sistema Financiero”, capítulo IV “Normas para las instituciones del sistema financiero” sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros de delitos”.

1.- Precautelar la imagen y gestionar el riesgo reputacional de la institución, ante el medio económico y social, tanto nacional como 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 actividad se realizó lo siguiente: Monitoreo permanentemente de las operaciones o transacciones que se realizan a fin de detectar las inusuales e injustificadas; se verificó que las operaciones iguales o superiores al umbral establecido cuenten con los formularios y documentos sustentatorios correspondientes; y el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, respecto a la política conozca su Corresponsal/Financiador. Se actualizó el perfil de riesgo de los clientes, así como también las listas negras al aplicativo de control. Además se actualizó la metodología de la matriz de riesgo de los clientes externos, basado en el perfil transaccional y el manual de procedimientos y procesos.

2.- Capacitar e instruir a empleados y funcionarios del banco, respecto al cumplimiento del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, con la finalidad de que identifiquen operaciones o transacciones inusuales e injustificadas que ayudarán a prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos, con la finalidad de evitar que se perjudique al banco con dinero proveniente de actividades ilícitas.

Se cumplió con el plan de capacitación a funcionarios y empleados del banco, sobre el manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo. Debo indicar que todo el personal recibió la capacitación y al término de la misma se tomaron pruebas de conocimiento. Además todos los empleados que ingresaron al banco recibieron una inducción.

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

Se confirmó con el Jefe de Talento Humano que todos los empleados hayan entregado la documentación exigida por la política conozca a su empleado, y se verificó que se cumpla con el plan de vacaciones del año 2014 de los funcionarios y empleados, de acuerdo al 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 2014 la Unidad de Cumplimiento envió y presentó dentro de los plazos establecidos, los requerimientos de información, así como las estructuras, a los Organismos de Control: Unidad de Análisis Financiero (UAF) y Superintendencia de Bancos (SB).

SOCIOS ESTRATÉGICOS LOCALES Y DEL EXTERIOR

alliance microfinance as 

misión alianza 

 MICROVEST
PURPOSEFUL INVESTING

responsAbility

 **BID**

 **BIB**
FAIR BANKING

 impulse
by Incofin IM

 **Hábitat**
para la Humanidad®

CFN
CORPORACION 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**
investing in people

 **Plus Bursátil**
CASA DE VALORES

 **DEVELOPING WORLD MARKETS**

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Medición del nivel de pobreza de nuestros clientes, reimplementación de la herramienta PPI.

En enero de 2014, con el apoyo de la Red Financiera Rural (RFR), se inició el proceso de reimplementación del PPI (Progress out of Poverty), dictándose talleres de sensibilización a los líderes donde se enfatizó la importancia de esta herramienta para poder medir el cumplimiento de nuestra visión y misión, así como también se llevaron a cabo talleres de capacitación en cada agencia, dirigidos a las áreas operativas y de negocios, a través de los cuales se instruyó sobre la manera correcta de realizar la encuesta y de ingresar la información a nuestro sistema.

Al momento contamos con el informe del año 2014, el mismo que nos sirve como línea base para lograr los objetivos institucionales hasta el 2019 con respecto a la salida de la pobreza de nuestros clientes.

Día Nacional del Servicio.



Cada año en el mes de agosto, se celebra en Ecuador el Día Nacional del Servicio, organizado por la Red de Organizaciones Diaconales y que consiste en convocar a Iglesias e instituciones sociales para realizar actividades de servicio a la comunidad tales como: atención médica, asesoría legal, consejería psicológica, etc. Algunos colaboradores de Banco D-MIRO participaron donando dinero de forma voluntaria y otros con mano de obra ayudando en la construcción de casas en la

zona de Isla Trinitaria y Paraíso de la Flor, en la ciudad de Guayaquil.

Programa de Reciclaje

En el mes de noviembre, Banco D-MIRO celebró un convenio de cooperación interinstitucional con Hábitat Ecuador por medio del cual se estableció el marco dentro del cual ambas instituciones suman esfuerzos para llevar adelante el proyecto solidario "RECICLA Y CONSTRUYE" dirigido a ayudar a personas en extrema pobreza que necesitan una casa para vivir, construyendo viviendas dignas con los recursos que se generen a partir del material reciclado.

Plan Padrino - Durán

Cada año en el mes de agosto, se celebra en Ecuador el Día Nacional del Servicio, organizado por la Red de Organizaciones Diaconales y que consiste en convocar a Iglesias e instituciones sociales para realizar actividades de servicio a la comunidad tales como: atención médica, asesoría legal, consejería psicológica, etc. Algunos colaboradores de Banco D-MIRO participaron donando dinero de forma voluntaria y otros con mano de obra ayudando en la construcción de casas en la ciudad y se compromete a readecuarlo y mantenerlo funcional durante 4 años. Para este efecto se celebró un convenio de cooperación interinstitucional con el cabildo del Cantón



Convenio de cooperación interinstitucional con el cabildo del Cantón

Convenio con la Prefectura de la Provincia del Guayas



En el mes de diciembre, Banco D-MIRO y la Prefectura del Guayas, firmaron un Convenio de Cooperación para llevar adelante proyectos de desarrollo económico de las comunidades y sectores vulnerables. Dicho acompañamiento consiste en implementar diversos tipos de cooperación en áreas tales como Capacitación en Educación Financiera a los beneficiarios de los programas de la Prefectura, así

como el financiamiento de los proyectos que las comunidades elaboren en coordinación con la Prefectura y que cumplan con los requisitos establecidos.

Convenio con Misión Alianza de Noruega en Ecuador MAN-E

En el mes de diciembre, Banco D-MIRO firmó un convenio de cooperación mutua con Misión Alianza de Noruega en Ecuador. El objeto del convenio fue establecer el marco de referencia que permita una mutua colaboración institucional entre MAN-E y D-MIRO para realizar acciones conjuntas de Responsabilidad Social que integren la perspectiva diaconal y estén orientadas a generar oportunidades de inserción laboral a través de la promoción de micro emprendimiento para personas atendidas por los programas sociales de MAN-E





Durante el año 2014 se implementó y ejecutó el Programa de Educación Financiera. Se desarrollaron talleres de capacitación al personal de Negocios, Operaciones y voluntarios del banco, quienes son los facilitadores del programa diseñado para instruir y orientar a nuestros clientes en la correcta administración e inversión de las finanzas. Elaboramos material muy didáctico para lograr los objetivos de este programa que más allá de ser una normativa, es una iniciativa de nuestra institución por la naturaleza solidaria que nos caracteriza.

Con apoyo de la Universidad Politécnica Salesiana, reconocido centro de educación superior institución con el que tenemos un convenio firmado, capacitamos tanto a clientes como al público en general por medio de sus estudiantes y docentes quienes fueron instruidos previamente con nuestro Programa de Educación Financiera.

PRODUCTOS ESPECIALES, relanzamiento y cambios

Con el objetivo de fortalecer nuestra imagen de organización diaconal, elaboramos una propuesta de RELANZAMIENTO DE PRODUCTOS ESPECIALES. Estos productos tienen un alto espíritu de solidaridad para sectores muy vulnerables y desatendidos por las instancias respectivas.

En el mes de diciembre se llevó a cabo dicho relanzamiento, evento en el cual se presentaron los cambios en los productos como son:

- Cambio del nombre a PRODUCTOS DE INCLUSIÓN SOCIAL
- Perfil que simplifica los requisitos para el producto de microcrédito dirigido a personas con discapacidad, sin codeudor "Creo y Confío".
- Promociones más dinámicas en los lugares donde se congregan los beneficiarios; hospitales, espacios comunitarios o fundaciones.

Lidia Nazareno



“En la vida siempre hay que trazarse metas, saber qué es lo que se quiere, tener visión, deseos de superación superando obstáculos”

La señora Lidia, casada, con dos hijos, es cliente nuestra desde el año 2000, vive en la Cooperativa Naciones Unidas de la Isla Trinitaria, al sur de la ciudad de Guayaquil. Tiene un bazar en su domicilio donde vende artículos varios a crédito y también un restaurante. Su vida de microempresaria empezó en el momento que D-MIRO llegó a su vida. Con su esposo trabajaron duro para incrementar su negocio y con cada crédito que le entregaba D-MIRO éste iba creciendo más y más. Construyó su vivienda, hizo la loza en su casa. En la actualidad tiene cuartos de alquiler y sus dos hijos son clientes de D-MIRO, ambos tienen sus propios negocios y brindan a su familia una mejor calidad de vida como resultado de su esfuerzo diario.

Nestor Nata Palma



“En la vida siempre hay que trazarse metas, saber qué es lo que se quiere, tener visión, deseos de superación superando obstáculos”

Don Néstor está casado, tiene un hijo, nació en Taura, provincia del Guayas y vive actualmente en la Coop. Antártida al sur de la ciudad de Guayaquil. Tiene 57 años y se dedica a la producción y venta de artesanías. En su juventud fue agricultor y luego viajó a Quinindé (Esmeraldas), donde aprendió a tejer atarrayas. Luego llegó a Bahía (Manabí) y aprendió a trabajar en coral haciendo dijes (colgantes para collares), que los vendía en las playas de esa localidad. Cuando se restringió la venta del coral viajó a Guayaquil, empezó a trabajar en madera, cáscaras de coco, tagua y chonta. Es cliente nuestro desde el 2002. Su primer crédito lo invirtió en materia prima y los siguientes créditos que D-MIRO le otorgó le ayudaron a incrementar su negocio y mejorar su calidad de vida a él y a su familia.

Jorge Hurtado Castillo



“No desperdices tu tiempo porque el tiempo es la materia prima con la que está hecha la vida”

El Sr. Hurtado tiene 61 años de edad, está casado, tiene 3 hijos y es cliente de Banco D-MIRO hace 17 años. Es oriundo de Muisne, Esmeraldas y tiene un taller de ebanistería en la Cooperativa 29 de Abril en el sector de Isla Trinitaria, al sur de la ciudad de Guayaquil. Don Jorge, después de dejar su empleo hace 20 años decidió montar su propio negocio. Cuando obtuvo su primer crédito en D-MIRO, lo invirtió en materia prima. Al principio su negocio era pequeño pero gracias a su perseverancia creció poco a poco y hoy su negocio es una fuente de empleo para varias personas y es un ejemplo de superación dentro de su comunidad. Su crédito actual es de USD 4.000

Informe Anual del Auditor Interno
Por el año terminado al 31 de diciembre del 2014

**A la Junta General de Accionistas del
Banco D MIRO S. A.
Guayaquil - Ecuador**

He auditado el Balance General del Banco D-MIRO S.A. al 31 de diciembre del 2014 y los correspondientes Estados de Resultados y de Evolución del Patrimonio, por el año terminado a esta fecha. Estos estados financieros son responsabilidad de la Administración Central del Banco. Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros basados en mi auditoría.

La auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Ecuatorianas de Auditoría. Dichas normas requieren que se planifique y realice la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre sí los estados financieros no contienen errores significativos, para lo cual examiné sobre una base selectiva las evidencias que respaldan los saldos de las cuentas del Balance General, Estados de Resultados y el Estado de Evolución del Patrimonio por el año que terminé en esa fecha.

Los exámenes se efectuaron con el propósito de obtener, bases razonables que permitan formarme una opinión de que las operaciones se realizaron, ajustadas a las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y normativa contable; evaluar la razonabilidad de las principales estimaciones efectuadas por la administración para la valuación de sus activos y contingentes, y determinar la existencia de controles internos adecuados que salvaguarden los activos de la entidad, los bienes de los depositantes y el patrimonio de los accionistas, así como los establecidos para Prevenir el Lavado de Activos Provenientes de Actividades Ilícitas, tal como dispone la Superintendencia de Bancos.

Basado en el segundo y tercer párrafo precedente, considero que los exámenes de auditoría realizados ofrecen una base razonable para expresar mi opinión.

Banco D MIRO S. A., prepara sus estados financieros y lleva sus registros de acuerdo con Normas de Contabilidad, establecidas por la Superintendencia de Bancos, y con Normas Ecuatorianas de Contabilidad, en aquellos aspectos que no se oponen o no existan, disposiciones específicas de la Superintendencia de Bancos.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados se presentan razonablemente en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco D MIRO S. A. al 31 de diciembre del 2014, los resultados de sus operaciones y la evolución del patrimonio; así como también un adecuado Sistema de Control Interno de Operaciones, Administración y Prevención del Lavado de Activos, durante el año que terminó en esa fecha.

Guayaquil, marzo 10 del 2015.

BANCO D-MIRO S.A.

.....
Rony Lalama M.
AUDITOR INTERNO
Ing.Com. Rony Lalama Monserrate - MBA.
**Auditor Interno
Banco D-MIRO S.A.**

Hansen-Holm

Av. Rodrigo Chávez González,
Parque Empresarial Colón
Edificio Colóncorp, Piso 2
PBX: [593-4] 213 - 6355
www.hansen-holm.com
Guayaquil - Ecuador

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los miembros del Directorio y Accionistas de BANCO D-MIRO S.A.

1. Hemos auditado los estados financieros adjuntos de BANCO D-MIRO S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2014, y los correspondientes estados de resultados, cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como el resumen de las políticas contables significativas y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la Administración sobre los estados financieros

2. La Administración de la Institución es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, y de control interno que la Administración determine como necesario para permitir la preparación de estados financieros que no contengan distorsiones importantes debidas a fraude o error.
3. Como se explica en las políticas contables significativas, los estados financieros mencionados en el primer párrafo fueron preparados de acuerdo a las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las cuales constituyen una base contable que, en algunos aspectos, difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Responsabilidad del auditor

4. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, las cuales requieren que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y realicemos una auditoría para obtener certeza razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.
5. Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Institución. Una auditoría también incluye la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.



Hansen-Holm & Co. Cia. Ltda.
CORRESPONSAL DE MAZARS

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 demás aspectos importantes la situación financiera de BANCO D-MIRO S.A. al 31 de diciembre del 2014, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

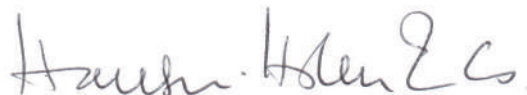
Asuntos de énfasis

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 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. Nuestras opiniones 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, comisario y cumplimiento de obligaciones tributarias por el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2014, se emiten por separado.

Guayaquil, Ecuador
Febrero 13, 2015



Mario A. Hansen-Holm
Matrícula CPA G.10.923



Hansen-Holm & Co. Cía. Ltda.
AE-7804



Banco D-MIRO

Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de diciembre del 2014

Lugar y fecha de Comité: Quito, 30 de marzo 2015, No. 247-2015

Calificación: A- Perspectiva: Estable	Significado de la Calificación de Riesgo según el Órgano de Control 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
	Vigencia de la calificación: 30/06/2015 Calificación anterior: A- por MicroFinanza Rating, vigencia de la calificación: 31/03/2015
Miembros Comité Calificación	Ivan Sannino – Presidente Aldo Moauro y Giovanni Calvi Parisetti - Directores Principales
La información utilizada en la presente calificación es proporcionada por la institución evaluada y complementada con información obtenida durante las reuniones con sus ejecutivos. El análisis se realiza en base a los estados financieros auditados y otras fuentes oficiales. Sin embargo, MicroFinanza Rating no garantiza la confiabilidad e integridad de la información, considerando que no realiza controles de auditoría, por lo que no se hace responsable por algún error u omisión por el uso de dicha información. La calificación constituye una opinión y no es recomendación para realizar inversiones en una determinada institución.	

El Banco D-MIRO nace de la transformación institucional de una organización no gubernamental (ONG), con autorización de la Superintendencia de Bancos mediante resolución SB-2010-844 del 24 de noviembre del 2010 y está operando desde julio 2011.

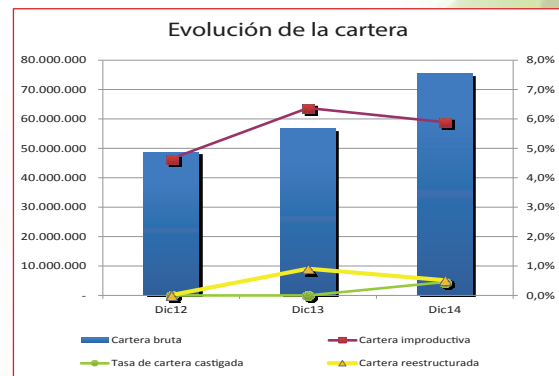
El Banco opera a través de su oficina matriz en la Isla Trinitaria y 13 agencias adicionales, atendiendo a clientes en sectores urbano-marginales y rurales, con limitada presencia de otras instituciones financieras. Banco D-MIRO ofrece principalmente productos de microcrédito, ahorro a la vista, depósitos a plazo y otros servicios financieros. La estrategia institucional ha sido mantener el mismo nicho de mercado, así como la diversificación de sus fuentes de fondeo para mejorar el crecimiento futuro. A diciembre 2014, atiende a 41.814 prestatarios activos, con una cartera de USD 75,4 millones. Banco D-MIRO tiene buenas relaciones con los financiadores externos y locales, representando una fortaleza. Dentro de la clasificación de la SB está en el grupo de bancos pequeños por tamaño de activos.

Indicadores de desempeño	Dic12	Dic13	Dic14
CeR 30 días	3,8%	5,3%	5,0%
CeR 90 días	2,8%	4,3%	4,5%
Cartera improductiva (SBS)	4,7%	6,4%	5,9%
Tasa de cartera castigada	0,0%	0,0%	0,5%
Cartera reestructurada	0,0%	0,9%	0,5%
Cobertura cartera improductiva (SBS)	99,3%	98,1%	101,1%
ROE	1,7%	10,3%	12,7%
ROA	0,4%	2,0%	2,3%
Autosuf. Operacional (OSS)	105,1%	119,4%	123,3%
Productividad del personal (Prestatario)	162	154	134
Tasa de gastos operativos	17,3%	14,8%	15,4%
Tasa de gastos operat. (sobre activo)	15,5%	13,2%	14,1%
Tasa de gastos financieros	6,5%	6,4%	5,8%
Tasa de gastos de provisión	2,5%	2,6%	2,0%
Rendimiento de la cartera	24,6%	24,8%	24,6%
Tasa de costo de fondos	7,8%	7,4%	6,8%
Pat. téc. sobre activos de riesgo (SBS)	21,0%	19,9%	16,6%
Razón deuda-capital	4,1	4,3	5,2
Liquidez sobre activo total	5,1%	4,7%	2,7%
Liquidez de primera línea (SBS)	55,0%	38,2%	35,1%
Indicador de liquidez mínimo (SBS)	4,9%	13,9%	10,2%

nd: no disponible

Forma legal	Banco
Año de arranque	2011
Órgano de control	SBS
Año de ingreso al órgano de control	Julio del 2011
Contexto de intervención	Urbano, periurbano y rural
Metodología de crédito	Individual

Datos Institucionales	Dic12	Dic13	Dic14
Prestatarios (#)	42.538	41.717	41.814
Sucursales (#)	14	14	14
Personal (#)	262	271	312
Cartera bruta (USD)	48.609.106	56.605.779	75.376.876
Ahorro total (USD)	10.238.619	16.977.136	22.976.171
Activo total (USD)	55.293.604	63.391.784	84.721.180
Préstamo promedio desembolsado (U)	1.758	1.569	2.639



MicroFinanza Rating
 La Niña E8-52 y Yánez Pinzón
 Edf. Royal Business, Ofc. 806
 Quito – Ecuador
 Tel: +593-2-600 29 74
 www.microfinanzarating.com

Banco D-MIRO
 Coop. Américo Vespucio 2, Manzana A, Solar 8
 Vía Perimetral Km.42, Isla Trinitaria
 Tel: +593-4-8474192, Guayaquil - Ecuador
rlalama@D-MIRO.com

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN

ANÁLISIS FINANCIERO Y SUFICIENCIA PATRIMONIAL

El Banco mantiene una adecuada estructura del activo con buena concentración en la cartera. El nivel de calidad de cartera evidencia un deterioro respecto a años anteriores en línea con la tendencia del sector, aunque registra una recuperación gradual en los últimos trimestres. El Banco presenta un cumplimiento adecuado de provisiones. La estructura del pasivo podría mejorar con mayor crecimiento en las obligaciones con el público y diversificación en mayores depositantes. Los indicadores de rentabilidad y sostenibilidad son positivos, sin embargo con una leve disminución frente al trimestre anterior. El Banco presenta buenos niveles de patrimonio técnico, aunque con una tendencia levemente decreciente en los períodos de análisis. Los riesgos de liquidez y de mercado de Banco D-MIRO son limitados debido a su estructura financiera.

GOBERNABILIDAD ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RIESGOS

Los procesos de gobernabilidad son adecuados y el Banco cuenta con Directorio fuerte y comprometido. Banco D-MIRO sigue en proceso de consolidación de su equipo gerencial. La administración de riesgos sigue avanzando positivamente en el cumplimiento de los requerimientos de la SB. El área de Recursos Humanos se encuentra en fase de actualización de políticas y procesos, por mejorar los procesos de permanencia y liderazgo de los mandos medios. Se ha fortalecido el área de captaciones, queda por evaluar las estrategias para el crecimiento de las obligaciones con el público. El Banco opera en un mercado caracterizado por un menor grado de competencia y sobreendeudamiento en comparación a las principales áreas urbanas del país.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ÁREAS DE ANÁLISIS

GOBERNABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: ESTABLE

El Banco cuenta con procesos adecuados de gobernabilidad y cuenta con un Directorio de profesionales de alto perfil académico, con diversidad de experiencia y conocimiento de banca, finanzas, microfinanzas, regulación, lo que constituye una fortaleza para Banco D-MIRO. En julio 2013 se integró el Ec. Carlos Viteri a las funciones de Gerente General, quien cuenta con amplia experiencia en el sector financiero y de microfinanzas. En marzo 2014, se integró un nuevo Gerente Financiero, Gerente de Negocios y Gerente de RRHH, por evaluar el empoderamiento y la consolidación del nuevo equipo gerencial. La Unidad de Riesgos sigue en etapa de fortalecimiento, específicamente en el análisis y diseño de políticas específicas que permita apoyar la administración global de los riesgos, además de haber definido límites para el riesgo de crédito, liquidez y mercado. En riesgo de crédito, se evalúa el comportamiento de la cartera por cosechas, y se toma medidas adecuada para controlar el riesgo. Se está avanzando en la acumulación de una base histórica y la determinación de variables en función del desarrollo de un modelo estadístico. En riesgo de liquidez y mercado, se ha cumplido con los requerimientos de reportes de la SB, bajo metodologías específicamente aprobadas. En riesgo operacional, se ha realizado el levantamiento de los procesos, capacitación de metodología y validación. Por otro lado, se prevé la adquisición de un software para la gestión del riesgo de liquidez, mercado y operativo en el 2015.

SUFICIENCIA PATRIMONIAL: ESTABLE

El nivel de respaldo patrimonial de Banco D-MIRO es bueno, contando todavía con espacio para un apalancamiento con mayor deuda. A diciembre 2014, la razón deuda-capital es de 5,2 veces. El patrimonio registra USD 13,6 millones compuesto en un 88,6% por el capital social. El Banco cumple ampliamente con los requerimientos de patrimonio técnico sobre activos ponderados por riesgos del 16,6% y sobre activos totales y contingentes del 16,1%. Se registra un adecuado crecimiento patrimonial (13,5% en el 2014), como resultado de los niveles positivos de rentabilidad registrados. La Junta de Accionistas aprobó que el 100% de las utilidades generadas en el 2013, después de deducciones e impuestos se destinen a una reserva especial para futuro aumento de capital.

ANÁLISIS FINANCIERO: ESTABLE

Banco D-MIRO registra un nivel de rentabilidad positivo evidenciando una importante mejora desde el 2012. En el 2014, el ROE llega al 12,7% y el ROA al 2,3%. La tasa de gastos operativos sobre la cartera bruta registra un 15,4%, la tasa de gastos financieros un 5,8% y la tasa de gastos de provisión un 2,0%; cubriendo casi en su totalidad la estructura de costos a través del rendimiento de la cartera del 24,6%. A diciembre 2014, la cartera bruta de Banco D-MIRO alcanza USD 75,4 millones con 41.814 prestatarios activos, registrando un crecimiento anual de la cartera del 33,2% y un crecimiento limitado en prestatarios activos del 0,2% en el 2014. Se presenta un moderado nivel de calidad de cartera, con un mejoramiento en el indicador frente a los niveles registrados a partir de 2013, alcanzando una CeR30 del 5,0%, mientras que la cartera reestructurada registra 0,5% y una cartera castigada de 0,5%.

La cartera improductiva llega al 5,9% y la cobertura de cartera improductiva alcanza el 101,1%, cumpliendo con las provisiones para cada tipo de crédito. Banco D-MIRO evidencia un aumento en sus indicadores de liquidez respecto al trimestre anterior, cumpliendo con los requerimientos mínimos de liquidez estructural de primera y segunda línea, y del indicador de liquidez mínimo. Banco D-MIRO mantiene una concentración en los 100 mayores depositantes (83,0% de las obligaciones con el público a diciembre 2014). Banco D-MIRO presenta un riesgo de tasa de interés de relevancia baja. No existe riesgo cambiario.

Principales Factores de Riesgo

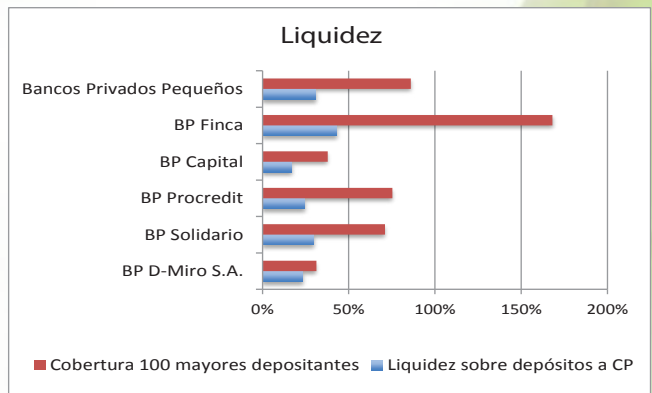
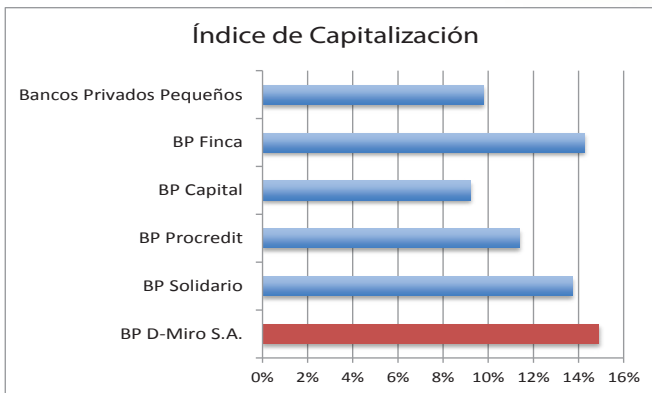
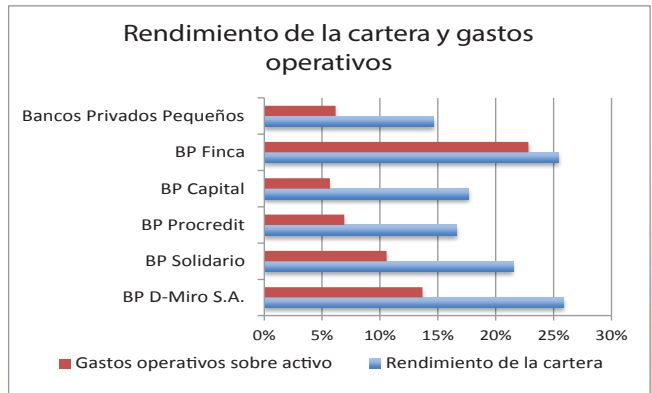
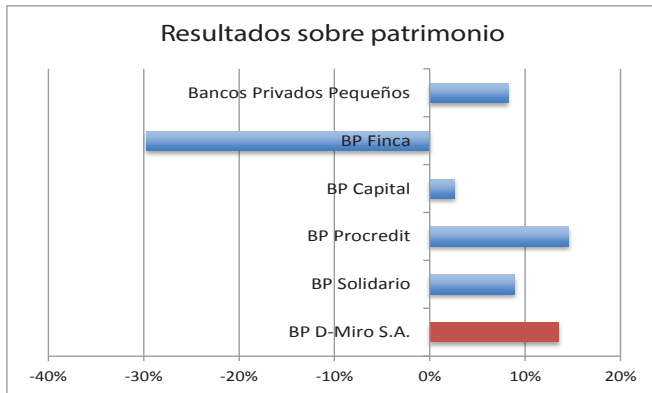
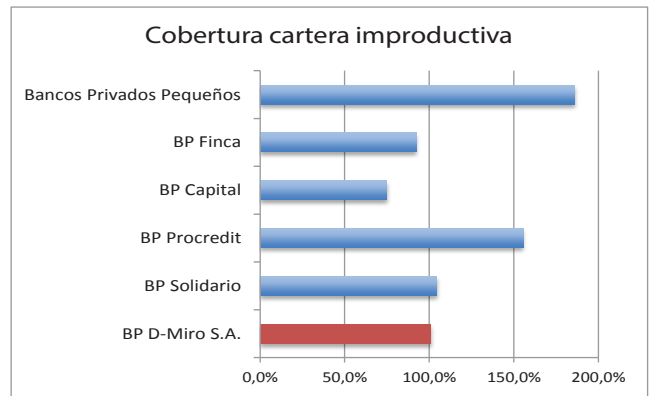
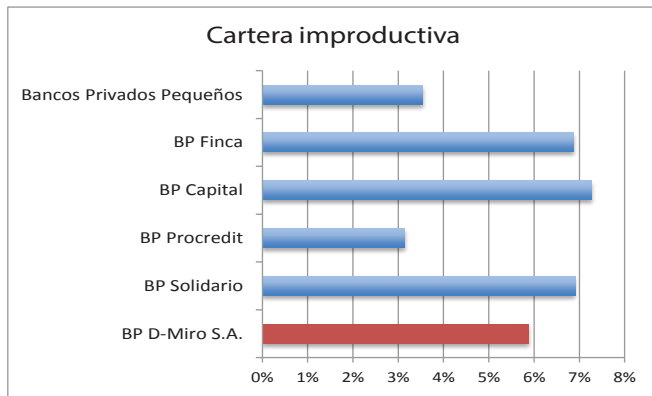
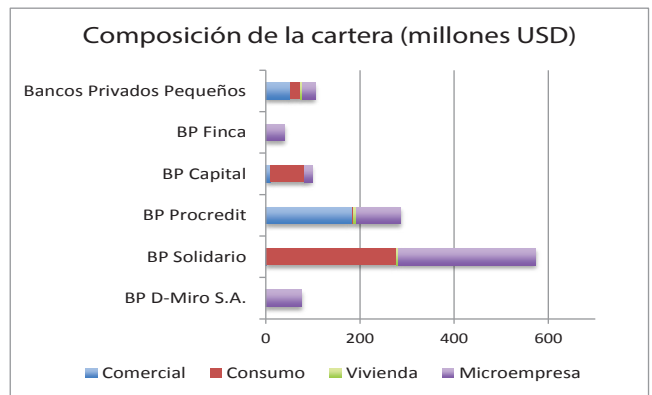
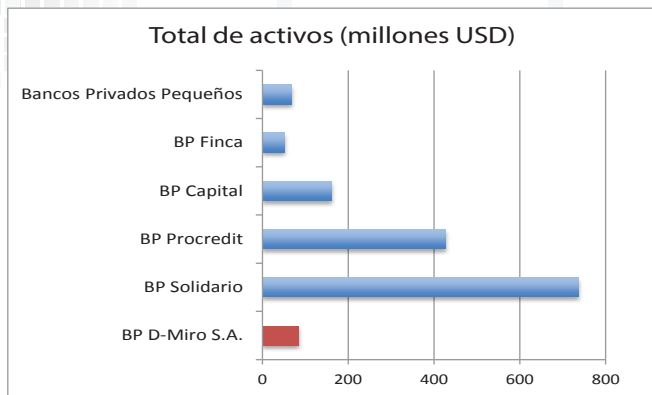
ÁREA	Factores de riesgo	Relevancia*	Puntos sobresalientes	Factores de mitigación
1. Contexto	Riesgo país	Medio-alto	A diciembre 2014, el indicador de riesgo EMBI sube a 883bp, en parte por la caída de precios del petróleo.	Se mantiene la calificación de riesgo soberano de Fitch y S&P, Moody's sube su calificación a B3, en línea con las otras calificadoras.
	Incertidumbre en la sostenibilidad macroeconómica	Medio-alto	Caída del precio mundial del petróleo; reducción de los niveles de liquidez del país; recortes del presupuesto general.	Endeudamiento externo, incremento de impuestos y un cambio de la matriz productiva.
	Regulación en el sector financiero	Medio	Continúa la incertidumbre con el Código Orgánico Monetario y Financiero, algunas regulaciones para el sector financiero nacional todavía no se encuentran totalmente definidas.	El Código posibilita la supervisión especializada.
	Riesgo de sobreendeudamiento y competencia creciente	Medio-alto	Crecimiento agresivo de oferta de productos y servicios para nicho de microfinanzas.	El Banco utiliza el buró de crédito. Además cuenta con límites de endeudamiento. Banco D-MIRO proporciona a clientes educación financiera. El Banco opera en un mercado de menor grado de competencia y sobreendeudamiento frente a áreas urbanas.
2. Gobernabilidad y Estrategia	Equipo gerencial en fase de consolidación	Medio	Incorporación de un nuevo Gerente Financiero, Gerente Comercial y Gerente de Talento Humano en el primer trimestre del 2014.	El personal cuenta con amplia experiencia en sus funciones, con un adecuado desempeño.
	Políticas para retención de buenos prestatarios por fortalecer	Medio	El Banco registró un crecimiento anual de prestatarios limitado de 0,2% Por fortalecer políticas para fidelización de buenos prestatarios.	Después de haber registrado un decrecimiento en el número de prestatarios desde el 2012, el Banco presentó un leve crecimiento en el 2014. En el 2013 se realizó un estudio de deserción y causas de morosidad; en base a los resultados, se desarrollaron estrategias para fidelizar los buenos prestatarios.
	Por fortalecer estrategia para captación de ahorro	Medio	Por fortalecer la estrategia y el cumplimiento de metas para el crecimiento en los ahorros.	Se ha realizado un fortalecimiento a la estrategia de captación de ahorros, con la implementación de un área específica de captaciones y desarrollo de proyectos para incentivar el crecimiento en depósitos. A diciembre 2014, el Banco registra un cumplimiento crecimiento en 113,0% en obligaciones con el público. En enero 2014, se implementó un nuevo producto de Ahorro Programado.
	Por monitorear aplicación de observaciones de la auditoría GREC	Medio	La implementación de algunas recomendaciones tendrán un efecto significativo en la situación financiera y los indicadores del Banco.	El Banco se encuentra en comunicación con la SB con el fin de desarrollar un plan de implementación gradual para limitar su impacto financiero.

* La relevancia se refiere al impacto que los eventos negativos asociados a cada factor de riesgo podrían producir y a la probabilidad que estos eventos negativos efectivamente ocurran.

ÁREA	Factores de riesgo	Relevancia*	Puntos sobresalientes	Factores de mitigación
3. Organización y Operaciones	Administración de riesgos en fase de desarrollo	Medio-bajo	El área está en proceso de implementación, se requiere de información histórica y análisis estadísticos para validar modelos de gestión y administración.	El banco está avanzado positivamente, ha desarrollado la metodología de VaR para medición de riesgo de liquidez. Siguen en la implementación de Riesgo Operacional. Se han definido límites para riesgo de crédito (concentraciones), liquidez y mercado.
	Por mejorar el proceso de permanencia, liderazgo y desarrollo del plan de carrera de los empleados.	Medio	Pendiente desarrollo del plan de carrera para los empleados, que ayudará al crecimiento profesional del personal y a identificar las capacidades técnicas y competencias de los empleados, así como controlar la tasa de rotación.	Se contrató al Gerente de Talento Humano y se está trabajando en un plan estratégico de Talento Humano.
4. Estructura y Calidad del Activo	Calidad de la cartera por monitorear	Medio	A diciembre 2014, el Banco presenta una CeR30 del 5,0%, cartera reestructurada del 0,5% y cartera castigada en el 0,5%. La cartera improductiva llega al 5,9%. Si bien el Banco presenta un leve mejoramiento en calidad de cartera, es un aspecto por monitorear debido al fuerte crecimiento de la cartera.	El Banco ha mejorado en la organización y procesos del área de recuperaciones. La educación financiera apoyará a conscientizar a los clientes respecto el riesgo de sobreendeudamiento. Se ha diseñado una cultura de pago puntual entre los clientes.
	Concentración geográfica de cartera y clientes	Medio-bajo	La provincia del Guayas concentra el 69,7% de cartera y el 70,4% de prestatarios.	Las otras agencias del Banco están ubicadas en ciertas provincias de la costa ecuatoriana, con tendencia creciente.
	Nivel de provisiones para la cartera problemática mejorable.	Medio-bajo	La cobertura de provisiones para cartera improductiva llega al 101,1%.	El Banco provisiona dentro de los límites establecidos para cada categoría de riesgo, además de mantener una provisión no reversada por requerimiento normativo.
5. Estructura y Gestión Financiera	Por fortalecer estructura del pasivo	Medio	El Banco tiene una concentración del pasivo en obligaciones financieras, representando el 63,5% del pasivo total, en su mayoría con fondos externos, implicando en mayores gastos financieros. Por monitorear la capacidad de captar ahorros del público.	El Banco ha fortalecido las estrategias en captaciones de obligaciones con el público. Se prevén realizar emisiones de papeles con el BID y otros financiadores en el 2015.
	Concentración en mayores depositantes	Medio	A diciembre 2014, los 100 mayores depositantes representan el 83,0% de las obligaciones y los 25 mayores llegan al 78,8%.	Los principales clientes en depósitos a plazo fijo con mayores inversiones son fondos internacionales.
	Carencia de líneas de liquidez de emergencia	Medio	El Banco no cuenta con líneas de crédito de uso inmediato en caso de contingencia de liquidez, lo que se evidencia como un aspecto mejorable.	Banco D-MIRO cuenta con líneas de crédito con diferentes fondeadores, aunque no de uso inmediato. Cuenta con buena relación con fondeadores nacionales e internacionales, encontrándose actualmente en búsqueda de líneas de emergencia.

* La relevancia se refiere al impacto que los eventos negativos asociados a cada factor de riesgo podrían producir y a la probabilidad que estos eventos negativos efectivamente ocurran.

Benchmarking¹



¹Para detalles relacionados a los indicadores de la SB utilizados en este benchmarking favor referirse al sitio web de la SB (www.SB.gob.ec). Cabe indicar que Banco D-MIRO no ha realizado castigo de cartera.



B A N C O
D-MIRO

Cambiando Vidas...