

B A N C O
D-MIRO

Cambiando Vidas...



MEMORIA INSTITUCIONAL 2013





MEMORIA INSTITUCIONAL 2013

CONTENIDO



B A N C O
D-MIRO

Cambiando Vidas...

Mensaje del Presidente del Directorio	4
Mensaje del Gerente General	6
Misión, Visión y Valores	8
Directores Principales y Directores Suplentes	9
Gobierno Corporativo	10
Principales Ejecutivos	11
Líderes del Área Comercial	12
Red de Oficinas	13
Gestión Comercial	15
Informe de la gestión de administración de riesgo	17
Gestión de Talento Humano	18
Gestión del Área de Operaciones	21
Gestión de Procesos	23
Gestión del Área Tecnología de Información	23
Gestión Financiera - Estados financieros	24
Informe de la Unidad de Cumplimiento	28
Socios estratégicos locales y del exterior	29
Trabajando con la Comunidad	30
Testimonios	33
Eventos y reconocimientos	36
Informe de Auditoría Externa	38
Calificación de Riesgo	40

MISIÓN, VISIÓN
Y
VALORES

ESTADOS
FINANCIEROS

TESTIMONIOS



Ec. Gonzalo Mejía Usubillaga
PRESIDENTE



“CADA DIA ES UNA OPORTUNIDAD PARA EMPEZAR DE NUEVO”

Nuestros accionistas de Noruega inician esta obra de solidaridad a grupos vulnerables de nuestra ciudad y parte de la costa ecuatoriana en el año 1997, ofreciendo servicios financieros de crédito y una campaña espiritual basada en principios cristianos, inician su labor solidaria para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

Dado el crecimiento de las operaciones y acogida de clientes, los accionistas, amigos de Noruega, deciden convertirse en banco en julio del 2011, su visión e interés, de ampliar los servicios financieros que ayuden y faciliten las necesidades de los sectores escogidos por el banco.

Nuestros Asesores son los que visitan a los clientes y ofrecen los servicios que tiene el banco, ellos tienen vocación de servicio, lo hacen con gusto y se capacitan constantemente en la parte financiera y de crédito y sobretodo mantienen la tarea desafiante de vivir y transmitir los valores institucionales.

La atención de clientes en los barrios de la periferia es realizada por un personal calificado que trabaja en las Agencias localizadas en diferentes sectores estratégicos que facilitan su transportación.

Pero el deseo de nuestros accionistas no es solo la atención financiera, es la práctica de los valores institucionales y otros servicios que brindamos como complemento para mejorar su calidad de vida, la capacitación en finanzas básicas, facilidades de salud y guía espiritual con su asociado, Misión Alianza.

El ofrecer servicios financieros es la parte menos complicada de cumplir, estudiar, capacitarse, cuando se tiene el deseo y la perseverancia se consigue, no es una tarea difícil, la práctica de los valores exige más perseverancia y se hace comprometedor para otros.

En mi mensaje quiero resaltar los Valores, Misión y Visión que rigen a nuestra institución, hablamos de un banco con valor humano y financiero, el practicar y vivir los valores es un requerimiento para el personal que ingresa al banco, valores que recibimos de nuestros padres, de los profesores, de

nuestros jefes y compañeros de trabajo.

Los valores no son enunciados solamente, son principios que tienen resultado si se los practica, los valores que el banco ha definido son: Justicia, Eficiencia y Confianza, pero si ampliamos en algo estos tres valores ellos abarcan muchos más compromisos personales de comportamiento diario:

Justicia está en cada una de nuestras acciones, en nuestros hogares, justos con nuestras responsabilidades de trabajo, justos con nuestros compañeros, con la institución, accionistas, clientes, justicia es respeto en el trato con las personas que nos rodean.

Eficiencia, en nuestro trabajo diario es parte de nuestros valores, el realizar un trabajo bien a conciencia nos hace sentir realizados, al fin del día nos retiramos a nuestros hogares con el deber cumplido, como dicen, fue un día productivo, que satisfacción.

Confianza, es un valor básico, ¿cómo se pierde la confianza? cuando no se dicen o se realizan las acciones diarias faltando a la verdad en nuestro trabajo, con nuestros compañeros y jefes que nos guían y supervisan.

El recuperar la confianza perdida en algún momento cuesta ganársela otra vez.

Termino este pequeño mensaje recordando nuestra Misión.

MISION

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

Pongámoslo en práctica y recordemos siempre nuestra misión, debemos sentirnos orgullosos de trabajar en un banco como D-MIRO.

Gonzalo Mejia Usubillaga
PRESIDENTE
Banco D-MIRO



Ec. Carlos Viteri Román
GERENTE GENERAL



La economía ecuatoriana, medida en términos del Producto Interno Bruto (PIB), creció poco más del 4% en el año 2013. Generadores importantes de este crecimiento han sido las inversiones, especialmente del sector público y el crecimiento del consumo de los hogares. Por el lado de la inflación, el año cerró con una tasa de crecimiento anual del 2.7%, siendo esta una de las más bajas de los últimos años, en tanto que el nivel de desempleo terminó el año con un indicador relativamente bajo: 4.9%.

La balanza comercial del país cerró el año con un déficit del 1.4%, siendo éste un efecto neto del superávit de la balanza comercial petrolera (8%), y del déficit de la balanza comercial no petrolera (9.4%). Este hecho, sumado a la necesidad de reducir los niveles de dependencia de un sector como el petrolero cuyos precios internacionales son volátiles y no los controla el país, ha incidido en el fortalecimiento de la decisión del gobierno de incentivar cambios en la matriz productiva nacional, procurando reducir las importaciones de aquellos bienes que puedan ser sustituidos por la producción local y así también alentar el crecimiento de sectores no ligados a la actividad petrolera. El país, por tanto, atraviesa una coyuntura de cambios que se espera tengan efectos positivos en el mediano y largo plazo.

En lo que tiene que ver con el sistema financiero, la banca pública ha crecido muy fuertemente el año 2013. Una estrategia del gobierno es que la banca pública sea un brazo ejecutor importante en la transformación de la matriz productiva, a través del financiamiento a sectores priorizados, así como también para reducir el déficit de vivienda social, procurar desarrollo territorial y la inclusión financiera (microcrédito)

Al interior del sistema financiero privado, los bancos experimentaron una reducción en su ritmo de crecimiento, notándose diferencias en el desempeño según los distintos tipos de financiamiento otorgados: Así tenemos, que mientras la cartera de créditos dirigida al sector productivo experimentó un crecimiento del 13.6% y la de consumo del 7.4%, la dirigida al sector vivienda apenas creció el 3.6%, inferior al crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB). Sin embargo, lo que más llamó la atención el pasado año 2013 es el prácticamente nulo crecimiento de

la cartera de los bancos privados dirigida al microcrédito, pues apenas experimentó un incremento del 0.4%;

En este contexto, el Banco D-MIRO logró un crecimiento del 16.44%, el mayor en términos relativos de toda la banca privada ecuatoriana. Con una cartera de USD 56.6 millones al finalizar el año, logró crecer su participación de mercado del 3.72% a diciembre 2012, al 4.35% a diciembre del 2013. Los niveles de eficiencia también mejoraron notablemente, pasando del 17.33% en diciembre del 2012, al 14.66% en diciembre del año anterior, y su Rentabilidad sobre Patrimonio promedio (ROE) creció del 1.65% al 10.34%, el más alto crecimiento de la banca privada ecuatoriana, que al contrario vio reducir este indicador del 13% al 10.5% a nivel general en este mismo período. El Rendimiento sobre Activos promedio (ROA) también subió fuertemente, del 0.35% al 2%, uno de los más altos de toda la banca privada del país. En lo que tiene que ver con depósitos, las captaciones directas del público por parte del Banco D-MIRO pasaron de representar el 23% de las pasivos totales en diciembre del 2012, al 33% a finales del año pasado. Estas captaciones se realizan a través de cuentas de ahorro y certificados de depósitos, y su incremento da cuenta de la creciente confianza de los depositantes locales en nuestra institución.

Retomando el tema del estancamiento del crecimiento global del microcrédito en los bancos privados del país, se ha evidenciado por el contrario un exceso de oferta crediticia fundamentalmente proveniente de la banca pública y otro tipo de instituciones financieras como las cooperativas de ahorro y crédito, que en los últimos años han crecido fuertemente en el sector. Es bueno para el país la diversidad de oferta de financiamiento hacia un sector tradicionalmente marginado años atrás, pero se deberá tener especial cuidado en la calidad de la cartera colocada, puesto que a nivel de sistema financiero se ha experimentado un evidente deterioro precisamente en dicha calidad a nivel de prácticamente todas las instituciones. En este ambiente general, el Banco D-MIRO vio crecer su indicador PAR 30 de 3.84% al final del 2012, al 5.33% a diciembre de 2013, el cual si bien se ha deteriorado, de todas maneras se ubica entre los mejores de la industria ecuatoriana de microfinanzas, tomando en consideración que no se realizaron castigos de cartera durante el año, a

diferencia de las demás instituciones financieras.

Durante el año 2013 se ha planificado, en alianza con la Red Financiera Rural, un Plan de Educación Financiera dirigido hacia nuestros clientes y público en general, que se ejecutará a partir del año 2014. El objetivo de este Plan es mejorar los conocimientos financieros básicos de nuestros actuales y futuros clientes, a fin de que, entre otras cosas, planifiquen eficientemente sus presupuestos familiares, manejen más cuidadosamente el crédito, eviten sobre endeudarse, conozcan las grandes ventajas de tener un buen record financiero, y desarrollen una cultura de ahorro. Adicional a esto, la institución ha planificado reforzar la metodología crediticia, así como la capacitación hacia todos nuestros asesores de negocios. Es un objetivo institucional el mantener niveles de calidad de cartera saludables y sostenibles a largo plazo.

El año 2013 también fue escenario de importantes avances de nuestros productos diferenciados, como por ejemplo, se repotenció el producto CREER concebido para apoyar financieramente a microempresarios con capacidades especiales, incluyendo capacitación tanto a ellos como a sus familiares. Es importante indicar que este producto, con su componente de inclusión social, fue objeto de un reconocimiento oficial por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) el año pasado. Se inició también el Proyecto “Mujeres Emprendedoras” dirigido a mujeres que viven en sectores vulnerables, capacitándolas para que desarrollen sus propios proyectos microempresariales y se continuó fuertemente apoyando a microempresarios que viven con VIH a través del producto VIDA.

Nos encontramos en un proceso de fortalecimiento gerencial y de mejoramiento de las competencias profesionales a todo nivel. Para ello, se ha planificado un programa de capacitaciones y eventos que se ejecutará a partir del año 2014. También estamos empeñados en dotar de todas las herramientas de trabajo necesarias para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y cumplan a cabalidad los compromisos y objetivos establecidos bajo un clima laboral saludable, experimentando crecimiento personal y profesional, lo cual implica también apoyar el desarrollo de procesos eficientes y mejoras sustanciales en la tecnología de información, este último que es un reto importante que la institución seguirá avanzando en los próximos años.

Conforme se define el Banco D-MIRO, en su calidad de institución financiera diaconal orientada en base a valores, se está dando seguimiento a que precisamente en la práctica nuestros valores

institucionales de Confianza, Justicia, y Eficiencia, guíen la conducta de todos quienes hacemos esta gran institución. Para ello en el mes de junio se llevó a cabo la primera jornada de conferencias sobre “Liderazgo Basado en Valores” dictadas por importantes catedráticos de la Universidad Diaconal de Oslo, Noruega, que buscan justamente hacer realidad este objetivo, para el cual seguiremos trabajando fuertemente hasta lograrlo, ya que esto es fundamental para un banco diferente, humanista, orientado al servicio de los demás, como lo es el Banco D-MIRO.

Cabe recalcar también nuestro férreo compromiso de establecer indicadores objetivos que evidencien ante la sociedad, el enorme apoyo al mejoramiento de la calidad de vida de los clientes que realiza el Banco D-MIRO mediante el apoyo financiero a través del tiempo, empezando desde el próximo año a utilizar reconocidas herramientas de medición como la denominada PPI (Progress out of Poverty Index), la cual buscará constatar que el apoyo financiero integral, responsable y oportuno sí puede cambiar vidas.

Finalmente, es importante reconocer y agradecer a todos los colaboradores del Banco D-MIRO, pues con su trabajo profesional, compromiso y esfuerzo constante, han sido los principales responsables de los muy buenos resultados institucionales. Sin duda existe mucho camino por andar, pero es evidente que existe el equipo humano comprometido para hacer frente a los futuros retos y desafíos institucionales y del mercado. Quiero agradecer también al Directorio y los Accionistas por su apoyo constante a la administración de manera especial a nuestros clientes nuestra razón de ser, por quienes nos esforzamos y trabajamos convencidos día a día de que juntos haremos un país mejor.

Con mis mayores consideraciones,

Ec. Carlos Alberto Viteri Román
GERENTE GENERAL





M I S I Ó N

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

V I S I Ó N

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

V A L O R E S

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 PRINCIPALES Y DIRECTORES SUPLENTE

Presidente
Director Principal
Director Principal
Director Principal
Director Principal

Primer Director Suplente
Segundo Director Suplente
Tercer Director Suplente
Cuarto Director Suplente

Ec. Gonzalo Mejía
Ec. Hugh Sinclair, MBA
PhD Roy Mersland
Lic. Andreas Andersen
Ec. Jean Paul Kaisin, MBA

Sra. María M. Eloísa Peñafiel
Ec. Sergio Duchén
Ec. Ingunn Nesje
Soc. Arnt Jerpstad

Ec. Gonzalo Mejía



Phd. Roy Mersland



Lic. Andreas Andersen



Ec. Hugh Sinclair, MBA



Ec. Jean Paul Kaisin, MBA



Sra. María M. Eloísa
Peñafiel



Ec. Sergio Duchén



Ec. Ingunn Nesje



Soc. Arnt Jerpstad





Un buen gobierno corporativo permite establecer un marco de derechos, obligaciones, roles y responsabilidades entre los diferentes órganos de gobierno de las entidades, los órganos de control, los accionistas y los diferentes grupos de interés.

Nuestro Directorio determina las políticas generales y estratégicas que rigen al banco. Recibe mensualmente de la Gerencia General un informe sobre la gestión y los resultados. Además es informado sobre lo revisado y aprobado por los distintos Comités.

Los Comités están integrados por Directores y Líderes de Área que sesionan de manera regular y con diferente frecuencia. Su naturaleza, funciones y responsabilidades están determinadas de acuerdo a las necesidades del banco y de las exigencias normativas.

Actualmente tenemos los siguientes Comités:

- Comité de Retribuciones
- Comité de Ética
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Riesgos
- Comité de Auditoría
- Comisión de Calificación de Activos de Riesgo

Durante el año se dictaron talleres sobre “Mejores Prácticas para Directores y Juntas de Directorio” a los cuales asistieron varios Directores y la Gerencia General.



B A N C O
D-MIRO
Cambiando Vidas...



PRINCIPALES EJECUTIVOS

Gerencia Comercial (E)
Gerencia de Tecnología
Gerencia de Procesos
Gerencia de Riesgos
Subgerencia de Productos
Subgerencia de Operaciones
Subgerencia Financiera
Subgerencia Administrativa y Talento Humano
Subgerencia de Responsabilidad Social y Diaconía
Subgerencia de Contabilidad
Marketing
Cobranzas
Tesorería
Área Legal
Auditoría Interna
Unidad de Cumplimiento

Ec. Stalin Granillo
Ing. David Hinojosa
Ing. Magdalena Carcelén
Ec. Martha Fierro
Ec. Stalin Granillo
Sra. Cristina Cotrina
Sr. Eloy Molina
Ec. Esther Vásquez
Dr. Ibán Castro
CPA. Jacinto Cáceres
Ing. John Pacheco
Lic. Wendy Salazar
Ing. Com. Elssye Litardo
Ab. Ilbert Sandoya
Ing. Com. Rony Lalama, MBA
Ing. Com. Rita Vargas





LÍDERES DEL ÁREA COMERCIAL

Jefe Zonal 1 Agencia Isla (Encargada)



Sra. Gisela Merchán

Agencia Suburbio



Ec. Evelio Tigrero

Agencia Durán



Lic. Mercedes Salazar

Agencia Libertad



Sra. Mirella Chávez

Agencia Guasmo



Ec. Roberto Patiño

Agencia Playas



Sr. Julio Terán

Agencia Milagro



Ec. Ricardo Del Valle

Jefe Zonal 2 Agencia Machala (Encargado)



Sr. Carlos Torres

Agencia Orquídeas



CPA. Marcelo Lozano

Agencia Paraíso



Sr. Samuel Yépez

Agencia Quevedo



Ing. Jorge Quelal

Agencia Fortín



Ab. Leonardo Matías

Agencia Manta



Ec. Luis Chávez

Agencia Portoviejo



Sr. Marco Benites



Matriz

Dirección: Cooperativa Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria.
Telf: PBX:(593-4)3700500 Fax:(593-4)2697059 Claro:0997505014 Movistar:0987710329

Agencia Isla Trinitaria

Dirección: Cooperativa Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria.
Telf: PBX:(593-4)3700510 Fax:(593-4)2697059 Claro:0997505125 Movistar:0987710329

Agencia Durán

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

Telf: (593-4)2867023 - 2862022 - 2866599 Claro:0997505011 Movistar:0987653995

Agencia Suburbio

Dirección: García Goyena 4826, entre la 24 ava. y 25 ava.

Telf:(593-4)2478949 - 2479145 - 2479135 - 2477449 - 2477716 - 2477741

Claro:0997160148 Movistar:0987654269

Agencia Orquídeas

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

Telf: (593-4)6011670 - 6011671 - 6011672 Claro:0997504899 Movistar:0987653594

Agencia Paraíso

Dirección: Av. Modesto Luque, Coop. Cordillera del Cóndor, Mz. 515 Solares 1 y 2.

Telf: PBX:(593-4)2150265 Claro:0997503591 Movistar:0987653587

Agencia Fortín

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

Telf: Claro:0981078040 Movistar:0987704256

Agencia Guasmo

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

Telf: (593-4)6028055 - 6028056 - 6028057 - 6028058 Claro:0994559891 Movistar:0987702512

Agencia Milagro

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

Telf: (593-4) 2977335 - 2971250 - 2971260 - 2971377 Claro:0991109158 Movistar: 0987701599



Agencia Machala

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

Telf: (593-7)2933302

Claro:0997505137 Movistar:0987655223

Agencia Libertad

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

Telf: (593-4)2783524 - 2782224 - 2782822 Claro:0997504868 Movistar:0987654270

Agencia Portoviejo

Dirección: Morales 104 y Francisco de Paula Moreira.

Telf: (593-5)2656726 - 2656724 - 2654729 - 2655564 Claro:0997505132 Movistar:0987655292

Agencia Manta

Dirección: Av. 4 de Noviembre y Calle J16, Centro Comercial, Torre de Reyes Locales 7 y 8.

Telf: (593-5)2928551 Claro:0991109651 Movistar:0987700955

Agencia Playas

Dirección: Av. 15 de Agosto 540 entre Av. Paquisha y Av. Asisclo Garay.

Telf: (593-4)2762151 Claro:0994840773 Movistar:0987705200

Agencia Quevedo

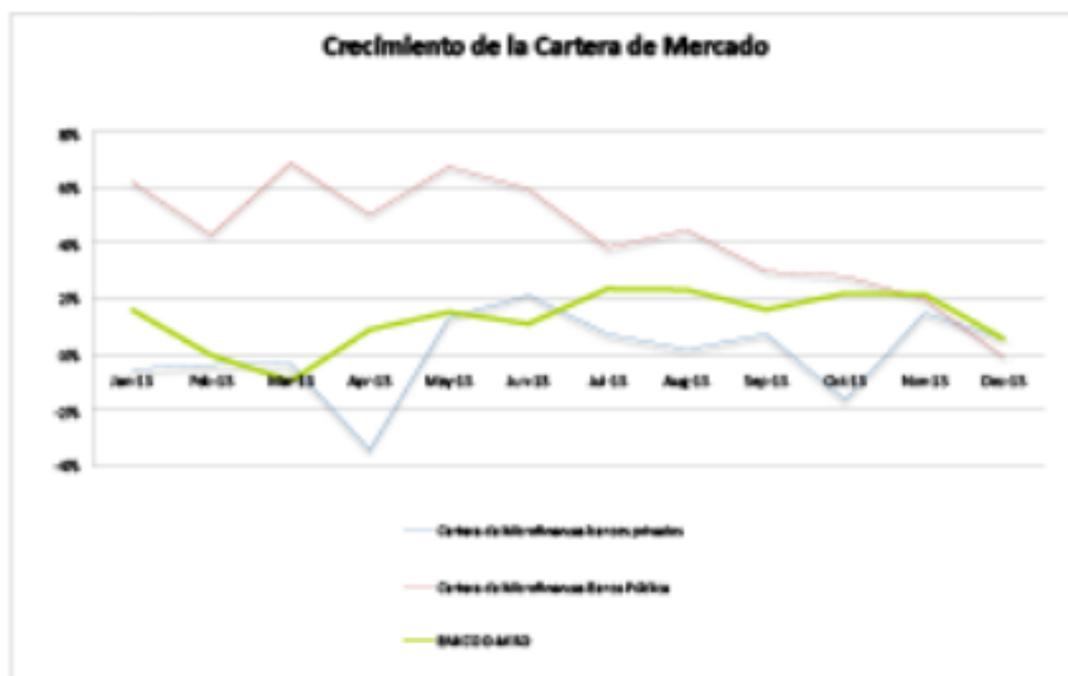
Dirección: Av. 7 de Octubre 1305 y Décimo Cuarta.

Telf: (593-5)2751133 - 2750860 - 2751304 - 2751258 Claro:0997505304 Movistar:0987654860





El saldo de la cartera bruta alcanzó un nivel USD 56.6 millones, lo que representa un incremento de 16.44% en el año.



Durante el 2013 se incrementaron las captaciones directas del público pasando de representar el 23% de los pasivos totales en el 2012, al 33% a finales del 2013



Pensando en la excelencia y en el crecimiento profesional de nuestros colaboradores llevamos a cabo un programa de capacitación y coaching permanente con la fuerza comercial.

Durante el primer semestre realizamos pruebas psicotécnicas a todo el personal de negocios para evaluar sus capacidades, potenciar sus competencias y mejoramos el esquema de acompañamiento a los Jefes Comerciales estableciendo planes y compromisos de mejora. Así, estratégicamente desarrollamos las habilidades gerenciales de los mandos medios.

Incorporamos la lectura del libro Jesús Ejecutivo como parte de las reuniones mensuales identificando las enseñanzas allí descritas con relación a las acciones diarias de la gestión de un líder.

Revisamos el esquema de categorización del personal comercial y la política de compensación para alinearla a los resultados de la institución enfocados en la productividad, crecimiento de clientes, de cartera, retención y calidad de cartera.

Implementamos herramientas tecnológicas para que mejorar la productividad de la fuerza comercial tanto en la planificación diaria como en la gestión y seguimiento de su cartera.

Adicionalmente se implementaron herramientas para la gestión de cobranzas.

Empezamos un plan piloto para la geolocalización de clientes y la zonificación con una herramienta de mapeo digital.

Fortalecimos la estructura del Call Center para atender requerimientos de: cobranza, verificación de información y promoción.

En publicidad; implementamos planes de promoción semanales, charlas en gremios, mercados, afiches y ejecutamos un plan piloto de vallas móviles en autobuses que recorren las ciudades de Guayaquil y Durán

En Relaciones Públicas; logramos publireportajes en el canal televisión cristiano: Enlace Ecuador

Evaluamos el mejoramiento de la infraestructura en nuestras Agencias. Para el 2014 se ampliará la Agencia Durán y se trasladará la Agencia Paraíso al Mall El Fortín ubicado en la zona noroeste de Guayaquil.

Reestructuramos el Producto Creer dirigido a personas con discapacidad, incorporando una capacitación técnica y reclutando nuevos Asesores Comerciales con discapacidad que ofertan este producto.

Trabajamos para mejorar los Productos Pasivos. Durante el 2013 incrementamos la oferta de Productos Pasivos a través del Ahorro a la Vista y los Certificados de Depósito a Plazo.

Gracias al trabajo en equipo y al compromiso de nuestros colaboradores, hemos logrado una gestión exitosa y con perspectivas muy optimistas para el siguiente año.



Para soportar la estrategia comercial de D-MIRO, Riesgos enfocó su gestión en cada una de las áreas que concierne a la administración de riesgo proponiendo acciones que permitan alcanzar los objetivos estratégicos y límites de exposición a los diferentes riesgos para el monitoreo del margen de intermediación financiera definido por la administración.

Específicamente gestionó lo siguiente en cada ámbito de riesgo:

RIESGO DE CRÉDITO

El crecimiento y la calidad de la cartera fueron desafíos importantes para D-MIRO.

Se ordenó la oferta de microcrédito a través de productos que permiten identificar los clientes recurrentes para ajustar la oferta con productos destinados a atender las necesidades de salud y educación de sus familias cuyo repago proviene de la actividad microempresarial.

Se desarrollaron herramientas de seguimiento para el control de la calidad parametrizadas en el core bancario dentro del módulo de seguimiento de cartera. Se revisaron las variables cualitativas de la metodología crediticias incorporándolas en el core bancario a través del módulo de metodología para facilitar la calificación de los clientes y asegurar el cumplimiento de la metodología.

Se implementó el proceso de refinanciamiento y reestructuración de créditos para permitir a los clientes, afectados por situaciones de entorno, sector económico o coyuntura propia, ajustar el repago de sus obligaciones a su nueva capacidad de pago.

Se realizó un análisis de la base de datos para identificar el perfil de los clientes y su comportamiento estableciendo planes de acción diferenciado para cada Agencia. Estas acciones han permitido mantener la calidad de la cartera por encima del promedio de la industria y entre los primeros del mercado de microfinanzas, especialmente considerando que D-MIRO no ha castigado cartera desde su inicio de operaciones.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

Para D-MIRO el cumplimiento de los requerimientos regulatorios de liquidez ha sido muy amplio, las inversiones y activos líquidos están registrados totalmente en el país. En el 2012 D-MIRO inició el negocio de captaciones del público para lo cual se adecuaron los indicadores de liquidez y se definieron los límites de diversificación de pasivos.

Se definió la estructura de procesos de la Tesorería y se entregaron las herramientas de gestión de riesgo de liquidez para asegurar que la estructura de pasivos esté alineada al apetito de riesgo definido y permita alcanzar la estrategia de diversificación de pasivos.

RIESGO OPERATIVO

D-MIRO se encuentra en el período de recolección de la data de eventos de riesgo operativo necesaria para identificar un modelo de gestión de este riesgo.

A partir de los eventos de riesgo identificados se trabajó en:

- El desarrollo de aplicaciones necesarias para asegurar un flujo continuo del workflow de la metodología de microcrédito.



- El desarrollo de la matriz de riesgo de lavado de activos y la metodología otorgando a todos los clientes un nivel de riesgo. Esta matriz está parametrizada en el core bancario a través del módulo de Topaz Trace para monitorear el comportamiento transaccional inusual de cada uno de los clientes y tomar las acciones requeridas por parte del Oficial de
- Cumplimiento y del Comité de Lavado de Activos.

En el ámbito de Continuidad del Negocio se ha trabajado en:

- Definición de los sitios de recuperación en el caso de cada evento de continuidad del negocio.
- Elaboración de los planes de evacuación para los distintos escenarios.
- Ejecutar pruebas de contingencia Switch – Over del core bancario Topaz con el objetivo de que las bases de datos y el servidor de aplicaciones ubicados en nuestro proveedor de servicio de “housing”, infraestructura tecnológica principal y el de contingencia (standby), ubicado en la oficina Matriz, para verificar que funcionen correctamente las aplicaciones del core bancario en una contingencia.
- Se concluyó con la documentación del Plan de Continuidad del Negocio.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con el objetivo de identificar riesgos potenciales de seguridad de la información y oportunidades de mejoramiento, se realizaron pruebas de vulnerabilidades ejecutadas sobre servidores, equipos, dispositivos y medios de comunicación del banco.

Seguridad de la Información asumió el control de la Administración del Módulo de Seguridad del core bancario documentando los procedimientos respectivos. Se incorporaron controles técnicos (lógicos) con el objetivo de salvaguardar la información crítica utilizada por todos los usuarios internos.



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El BANCO D-MIRO S.A, se ha propuesto desarrollar una estructura de Talento Humano compatible con su misión, visión y valores por lo que es prioritario que todo el personal muestre sensibilidad ante la necesidad del prójimo y una actitud de servicio.

Consideramos al colaborador como fundamental dentro de este desafío, para lo cual cumplimos con normativas de control, respetamos y protegemos todos los derechos e intereses legítimos de nuestros colaboradores. Dentro de nuestros objetivos a largo plazo está el desarrollar un plan de carrera para el crecimiento de nuestros empleados en los diferentes niveles, promoviendo así su desarrollo como también el de la institución.

A partir del 2011, año en que la institución pasa de ser una fundación a convertirse en un banco regulado por un organismo de control más riguroso y exigente, toma la decisión de incorporar a toda la plana de los colaboradores en este nuevo desafío, apuntando al compromiso y profesionalismo demostrado por cada uno de ellos, a su vez el banco logra identificar la brecha existente entre los perfiles y los cargos encomendados, para lo cual se coordina una serie de pasantías y capacitaciones puntuales para este personal. Por otro lado la estructura organizacional se vio también modificada incorporándose ciertos colaboradores a las nuevas áreas exigidas por el organismo de control.

El área de Talento Humano junto con la Gerencia General ha identificado que es necesario mejorar el sistema de remuneración acorde al mercado. El Directorio aprobó una consultoría para el estudio salarial y análisis del clima laboral, la misma que se desarrollará a finales del 2014.

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN.

En este año realizamos varias actividades de integración para fortalecer las relaciones interpersonales y consolidarnos como la FAMILIA D-MIRO. Compartimos eventos como un campeonato de fútbol, la cena navideña, el aniversario del banco, tiempos de integración mensuales para vivir nuestra cultura corporativa y el conocimiento sobre nuestros productos, entre otros.

PROMOCIONES.

Otorgamos oportunidades de ascenso a nuestros colaboradores a través de concursos internos de merecimiento.

RECONOCIMIENTO.

Con la finalidad de reconocer y resaltar la gestión realizada por colaboradores y oficinas se premió a:

- Mejor Supervisor Operativo
- Mejor Auxiliar de Balcón de Servicios
- Mejor Cajero.
- Agencia con Mejor Gestión en los Procesos Operativos.
- Agencia con Mejor Calidad de Cartera.







• **Escuela Operativa de Caja**

Se mejoró el programa de la Escuela Operativa para los nuevos cajeros con un completo proceso de inducción y así el empleado que recién se incorpora pueda tener un conocimiento más integral sobre su área de trabajo.

• **Plan de carrera**

Se estructuró un plan de carrera para el personal operativo de las agencias: Caja, Auxiliar de Balcón de Servicios, Asistente Operativo y finalmente Supervisor Operativo.

• **Reducción de reportes físicos**

Se eliminó la generación de reportes mediante un proceso de escaneo de documentos y con los reportes generados a través del sistema. Esto logró una reducción considerable de costos.

• **Reducción de formularios y documentación**

Dentro de la optimización de los procesos de instrumentación del crédito, se revisó en conjunto con el Área de Negocios los formularios y documentación generada al desembolso del crédito disminuyendo el número de documentos y firmas a los clientes en un 40%, optimizando el proceso y al mismo tiempo reduciendo el gasto en papelería.

• **Optimización de procesos en Caja y Balcón de Servicios**

Se inició una revisión para optimizar los procesos en Caja y Balcón de Servicios eliminando actividades que no agregaban valor.

• **Coaching en Oficinas**

Se realizaron visitas a las Agencias para reforzar conceptos, controles y establecer un coaching permanente con los Supervisores Operativos, fortaleciendo el trabajo en equipo, mejorando las relaciones interpersonales y destacando la orientación a la calidad en el servicio.

• **Implementación del proyecto de transferencias interbancarias a clientes por SPI (Sistema de Pagos Interbancarios)**

Se desarrolló el proyecto del SPI que permite brindar un servicio de transferencias de fondos desde cuentas de ahorro de Banco D-MIRO hacia otras instituciones financieras y viceversa.

• **Nuevos ofertantes de seguros y servicio de asistencia médica para clientes del banco**

Se lograron mayores beneficios con el proveedor de seguros y servicio de asistencia médica ambulatoria, ampliando la cobertura incluso a Ginecología y Pediatría. Adicionalmente logramos mayor agilidad en las respuestas a los reclamos por siniestros.

• **Creación del área de Custodia de Valores**

Se centralizó la custodia de pagarés de las operaciones crediticias, dando mayor agilidad en los requerimientos de Tesorería y un mejor control sobre los títulos valores.





En cumplimiento a lo descrito en el artículo 13, Sección V Disposiciones Generales, del capítulo V De la Protección al Usuario Financiero, De los Servicios de Información y Atención a Reclamos, Título XIV Código de Transparencia y de Derechos del Usuario, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros en lo relacionado a la presentación del informe explicativo de la gestión de quejas y reclamos de servicios de atención al cliente se informa:

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2013 se presentaron en nuestras oficinas 99 reclamos, de los cuales:

- 79 casos registrados fueron presentados por clientes del Banco.
- 20 casos registrados fueron presentados por usuarios del Banco.

RESUMEN DE RECLAMOS

Cuadro de Reclamos por Categorías:

RECLAMOS - CATEGORIAS	Total	%
Atención en Balcón de Servicios	10	10%
Atención en Ventanillas	17	17%
Central de Riesgos: Buró Crédito	3	3%
Créditos: Cobranza G. Externa	10	10%
Créditos: Cobranza Interna	28	28%
Préstamos y Desembolsos	17	17%
Seguridad Física	1	1%
Tarifarios	3	3%
Transacciones de Ahorros	3	3%
Transferencias	1	1%
TOTAL RECLAMOS	99	100%

La calidad en la atención a nuestros clientes es muy importante, por eso cada reclamo es atendido con mucho esmero. Pensamos que cada queja es una oportunidad para fidelizar a un cliente.



Banco D-MIRO S.A., manteniendo un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados, tiene como objetivo estratégico convertirse de una organización tradicional a una con enfoque en procesos.

Esta gestión la vamos a conseguir en base a actividades vitales para el desarrollo de la organización y durante el 2013 se trabajó en lo siguiente:

- Fortalecimos el Área con la contratación de la Gerencia de Procesos e incorporación de personal adicional.
- Creación e implementación de una metodología de trabajo.
- Capacitación a los líderes de área sobre la metodología de procesos y proyectos.
- Revisión y mejoramiento de todos los procesos críticos del banco, con el fin de conseguir mayor eficacia y eficiencia.
- Fortalecimiento de la metodología de trabajo para los Gerentes de Área y dueños de procesos, permitiendo que se conozcan las herramientas que permiten gestionar los procesos con la máxima eficacia.

GESTIÓN DEL ÁREA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Durante el año 2013 el Área de Tecnología de Información se enfocó principalmente en apoyar a las áreas de negocio con la ejecución de proyectos de implementación y mejora de productos y servicios bancarios.

Entre los productos más importantes desarrollados y mejorados en el año están la emisión de Certificados de Depósito a Plazo y las cuentas de Ahorro Programado, fundamentales para nuestra estrategia de crecer en la captación de fondos locales, así como también productos diseñados para nichos de mercado específicos tales como el Microcrédito para Mujeres Emprendedoras y el producto CREER orientado a personas con capacidades especiales.

Adicionalmente se implementaron y mejoraron servicios que nos permitieron atender mejor a nuestros clientes, entre ellos las transferencias interbancarias hacia y desde otras instituciones financieras del país.

De cara a la optimización de nuestros procesos internos como institución, se concretaron proyectos importantes como la mejora de reportes operativos para las áreas de negocios, la habilitación del manejo de cuentas de ahorro para nuestros empleados, la implementación de un nuevo sistema de compras, mejoras en nuestros procesos de recaudación a través de canales y mejoras en controles internos y regulatorios.

Finalmente, como sustento de la operación del banco, el área de TI desarrolló durante 2013 varios proyectos orientados a continuar optimizando nuestra infraestructura tecnológica, incluyendo los sistemas redundantes de bases de datos, aplicaciones y enlaces de telecomunicaciones, manteniendo de este modo la estabilidad y seguridad de nuestra plataforma tecnológica como base para la continuidad y eficiencia de las operaciones.





BALANCE GENERAL

	Dic-13	Dic-12
1 ACTIVOS		
11 FONDOS DISPONIBLES	2,972	2,826
13 INVERSIONES	2,052	1,887
14 CARTERA DE CRÉDITOS	53,068	46,370
16 CUENTAS POR COBRAR	800	785
18 PROPIEDADES Y EQUIPO	1,033	1,106
19 OTROS ACTIVOS	3,467	2,326
Total Activos	63,392	55,299
PASIVOS Y PATRIMONIO		
2 PASIVOS		
21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	16,977	10,239
25 CUENTAS POR PAGAR	2,331	1,934
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	32,092	32,291
2602 Obligaciones con instituciones financieras del país	0	0
2603 Obligaciones con instituciones financieras del exterior	24,027	21,526
2606 Obligaciones con entidades financieras del sector público	7,989	10,611
2607 Obligaciones con organismos multilaterales	77	154
28 OBLIGACIONES CONV. EN ACCIONES Y APORTES	0	0
29 OTROS PASIVOS	4	13
Total Pasivos	51,404	44,476
3 PATRIMONIO		
31 Capital Social	10,738	10,598
33 Reservas	64	46
35 Superavit por valuaciones	0	1
36 RESULTADOS	1,166	178
Total Patrimonio	11,988	10,822
Total Pasivos, Patrimonio y Resultados	63,392	55,299





ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS CONDENSADO (en miles de dólares)

	Dic-13	Dic-12
TOTAL INGRESOS		
31 Intereses y descuentos ganados	12,830	11,172
41 Intereses causados	-3,111	-2,906
MARGEN NETO INTERESES	9,719	8,265
34 INGRESOS POR SERVICIOS	153	3
42 Comisiones causadas	-185	-23
53 UTILIDADES FINANCIERAS	52	8
43 Pérdidas financieras	0	-6
MARGEN BRUTO FINANCIERO	9,739	8,247
44 Provisiones	-1,371	-1,115
MARGEN NETO FINANCIERO	8,369	7,132
45 Gastos de operación	-7,590	-7,793
MARGEN DE INTERMEDIACION	779	-661
55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,674	1,269
46 Otras pérdidas operacionales	-61	-1
MARGEN OPERACIONAL	2,393	607
36 OTROS INGRESOS	172	604
47 Otros gastos y pérdidas	-579	-681
GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	1,985	531
48 Impuestos y participaciones a empleados	-819	-353
GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	1,166	178





PATRIMONIO TÉCNICO (en miles de dólares)

	Dic-13	Dic-12
DESCRIPCION		
TOTAL PATRIMONIO TECNICO PRIMARIO	10,821	10,644
TOTAL PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO	1,166	436
DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TECNICO TOTAL	0	0
PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO	11,988	11,079
POSICION, REQUERIMIENTO Y RELACION DE PATRIMONIO TECNICO		
TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	60,297	52,643
PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	5,427	4,738
EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	6,561	6,342
INDICE DE PATRIMONIO TÉCNICO	19.88%	21.05%





ESTADO DE FLUJO EFECTIVO (en miles de dólares)

	Dic-13	Dic-12
DESCRIPCION		
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	9,783	11,737
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	-9,436	-11,757
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	-199	877
Aumento (disminución) neto de fondos disponibles	147	857
Fondos disponibles al inicio del periodo	2,826	1,969
Fondos disponibles al final del mes	2,973	2,826

INDICADORES FINANCIEROS AL 31 DICIEMBRE DEL 2013

BANCO D-MIRO S.A. INDICADORES FINANCIEROS COMPARATIVOS AL 31 DICIEMBRE DEL 2013

	2013	2012
1. CAPITAL		
1.1 Cobertura Patrimonial de Activos	469.95%	522.17%
2. CALIDAD DE ACTIVOS		
2.1 Morosidad Bruta Total (PAR 15)	6.37%	4.65%
2.2 Morosidad Cartera de Microempresa (PAR30)	5.45%	3.66%
2.3 Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva (PAR 30)	111.45%	118.75%
3. MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.1 Activos Productivos / Pasivo con costo	121.74%	123.05%
3.2 Grado de Absorción - Gastos Operacionales / Margen Financiero	90.69%	109.27%
3.3 Gastos de personal / Activo Total Promedio	7.53%	8.35%
3.4 Gastos Operativos / Activo Total Promedio	13.01%	15.46%
4. RENTABILIDAD		
4.1 Rendimiento Operativo sobre Activo - ROA	2.00%	0.32%
4.2 Rendimiento sobre Patrimonio - ROE	10.77%	1.67%
5. LIQUIDEZ		
5.1 Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	39.95%	128.70%





Con la finalidad de dar cumplimiento a las Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos para las instituciones del sistema financiero, así como a la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, el Oficial de Cumplimiento informa mensualmente al Comité de Cumplimiento las actividades desarrolladas, de acuerdo al plan de trabajo. A continuación presentamos un resumen de las principales actividades realizadas en el año por cada uno de los objetivos a cumplir:

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.

- Monitoreamos permanentemente las operaciones o transacciones que se realizaron a fin de detectar las inusuales e injustificadas verificando que las operaciones iguales o superiores al umbral establecido cuenten con los formularios y documentos de respaldo correspondientes
- Verificamos el perfil de riesgo de los clientes confirmando el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, respecto a la política conozca su Corresponsal/Financiadore - Documentación
- Actualizamos la metodología de la matriz de riesgo de los clientes externos, las políticas del Manual de Prevención de Lavado de Activos y el Manual de Procedimientos y Procesos, así como también las listas de la OFAC, ONU, CONSEP y Providencias Judiciales que se encuentran en el aplicativo de control.

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.

- Cumplimos con el plan de capacitación a funcionarios y empleados del banco, sobre el manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo. 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.

- Confirmamos con el Jefe de Talento Humano que todos los empleados hayan entregado la documentación exigida por la política conozca a su empleado.
- Verificamos que se cumpla con el plan de vacaciones del período 2012-2013 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 y Seguros, así como también a la Unidad de Análisis Financiero.

- Durante el año 2013 la Unidad de Cumplimiento envió y presentó dentro de los plazos establecidos, los requerimientos de información y estructuras, para la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y a la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).



alliance microfinance as 

misión alianza 



responsAbility





TRABAJANDO CON LA COMUNIDAD Proyecto Mujeres Emprendedoras



Inició en febrero de 2013, con la finalidad desarrollar en mujeres de sectores vulnerables la capacidad de convertirse en emprendedoras. Fue un entrenamiento acompañado de enseñanza en valores y actitudes empresariales.

Adicionalmente se incorporó un servicio financiero post programa que fue el acceso al crédito que se otorgó a las participantes que presentaron los mejores proyectos.

Los tutores, voluntarios del proyecto fueron funcionarios de Banco D-MIRO S.A. y CitiBank Ecuador, con la colaboración de Junior Achievement.

Beneficiamos a 150 mujeres de las zonas de Paraíso de la Flor y Fortín, sector noroeste de la ciudad de Guayaquil.





Mi Futuro para CREER,
¿Pies para que los quiero?...
Si tengo alas para volar.

En diciembre de 2012, Banco D-MIRO presentó al BID (Banco Interamericano de Desarrollo), un proyecto de inclusión financiera para un concurso donde participaron varias prestigiosas entidades de microcrédito de Latinoamérica.

Dado el aporte que este proyecto representa en el ámbito de Responsabilidad Social y su propuesta de innovación, el BID tuvo a bien adjudicar un reconocimiento a D-MIRO en febrero de 2013, que consistió en un incentivo económico para emplearse en el rediseño y mejoramiento de nuestro Producto CREER, el cual está dirigido a otorgar microcrédito a las personas con discapacidad. Para esto se amplió la cobertura de impacto del proyecto, incluyendo a los padres, familiares cercanos o apoderados especiales. Adicionalmente, se integró la asistencia técnica básica (capacitación y asesoría) para nuestros clientes.

Su objetivo principal fue aportar en el incremento de la participación de las personas con discapacidad en las actividades productivas de microempresa, ayudando a elevar su calidad de vida, autoestima y la de su familia.



BANCO
D-MIRO
Cambiando Vidas...

**CAMBIANDO
POSITIVAMENTE
LA VIDA DE
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
EN EL
ECUADOR**





Diseñamos un Programa de Educación Financiera en modalidad de asesoría individual para nuestros clientes.

Nos planteamos los siguientes objetivos:

- Ejecutar el Plan de Asesoría Individual que abarque la malla curricular con los temas y los contenidos básicos necesarios para que una persona acceda y use productos y/o servicios financieros, permitiéndole tomar decisiones financieras planificadas.
- Desarrollar materiales y herramientas didácticas adecuadas a la realidad geográfica de la zona de atención de manera que la población se identifique con ellas y se faciliten los procesos de aprendizaje durante la asesoría.
- Lograr que el personal designado por el Banco (Equipo de Asesores Comerciales, personal de Balcón de Servicios y otros funcionarios voluntarios) adquiera conocimientos y habilidades para capacitar y asesorar adultos en los contenidos y temática del programa.

Cabe resaltar que antes de desarrollar este programa realizamos talleres de capacitación para nuestros clientes en temas relacionados con la elaboración de planes de negocio, finanzas, ventas y marketing con los proyectos Mujeres Emprendedoras, Mi Futuro para Creer, entre otros.

Por eso destacamos que el fin último del Programa de Educación Financiera no es cumplir una normativa, sino más bien evitar el sobreendeudamiento y el deterioro de la calidad de vida de nuestros clientes, dándoles instrumentos y conocimientos para administrar mejor su dinero, reforzando sus capacidades para mejorar la gestión de sus deudas y de sus actividades económicas, así como los beneficios de una cultura de ahorro.

Así es como en D-MIRO cambiamos vidas...



**Julia Peñafiel Pincay**

“Lo que usted necesite lo encuentra aquí... ¡no se me escapa nada!”

La Sra. Julia es modista, tiene 50 Años de edad, es viuda, tiene 3 hijos y es cliente de D-MIRO hace 14 años. Vive en la Cooperativa Nueva Prosperina, noroeste de la ciudad de Guayaquil. Antes de ser cliente de D-MIRO vivía en una casa pequeña de caña, tenía un pequeño taller, máquinas pequeñas. Cuando obtuvo su segundo crédito compró una máquina industrial, luego con los siguientes préstamos compró más máquinas y siempre se abasteció de materia prima. Su negocio se llama D MARY. Su último crédito fue de USD 4.200. Confecciona toda prenda de vestir, alquila trajes, etc.



VOLVER



Darwin Aroca León

“La competencia uno mismo la hace cuando deja de atender bien a los clientes”

El Sr. Aroca tiene 39 años de edad, está casado con Lorena Toala, tiene 2 hijos y es cliente de Banco D-MIRO hace 12 años. Vive en la Cooperativa Balerio Estacio de la ciudad de Guayaquil y es el orgulloso propietario de una próspera tienda de abarrotes llamada “Despensa Bazar y Papelería DARWIN”. Darwin vivía en una pequeña casa de caña en el mismo sector. Inició su negocio hace 15 años cuando compró la despensa a su hermano habiendo dejado su empleo en una empresa. Poco a poco, gracias a su tenacidad y espíritu emprendedor hizo crecer su emprendimiento, amplió más líneas de productos, mejoró y amplió su vivienda. En la actualidad adicionalmente alquila departamentos en su propiedad. Su crédito actual es de USD 13.600.



Carola Villamar Moreira

“Lo que el cliente pida lo podemos hacer, aunque parezca imposible”

La Sra. Carola tiene 30 años de edad, dos hijos y es cliente de Banco D-MIRO desde hace 4 años. Vive en la Cooperativa Santiago Roldós del sector Fertisa, al sur de la ciudad de Guayaquil y es la propietaria en conjunto con su hermano de la “Mueblería Siervos de Jehová”. Tanto la Sra. Carola como su hermano ayudaban en el negocio familiar pero cuando su padre fallece ninguna institución les brindó la oportunidad de recibir un crédito por falta de experiencia en el rubro. Banco D-MIRO creyó en ellos y les dio una oportunidad. Sus primeros créditos los usaron para la compra de materia prima y para reparar la camioneta que heredaron de su padre.

El negocio ha crecido, tienen personal fijo trabajando con ellos e incluso ayudan dando trabajo temporal a personas que lo necesitan. Su crédito actual es de \$7.000.





FOROMIC 2013, Guadalajara, México
Proyecto
Mi FUTURO PARA CREER

El Foro Interamericano de la Microempresa FOROMIC es el evento líder de la región en microfinanzas y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.

El FOROMIC 2013 se llevó a cabo del 30 de septiembre al 2 de octubre de 2013.

El Proyecto "Mi Futuro para Creer" de Banco D-MIRO recibió un reconocimiento del BID dirigido a potenciar nuestro Producto Creer que beneficia a personas con discapacidad.



XIII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, Quito, Ecuador
Microfinance Information Exchange y RFR
Certificado de Transparencia



En octubre de 2013, durante el XIII Foro Ecuatoriano de Microfinanzas, Banco D-MIRO es reconocido con 5 diamantes en transparencia, calidad y confiabilidad durante su gestión del año 2012.



Junior Achievement AMERICAS REGION,
Quito, Ecuador

Proyecto Mujeres Emprendedoras



CITI Foundation y JA Americas agradecen
el compromiso y dedicación de


**Mujeres
Emprendedoras**

BANCO D-MIRO

en la labor de generar el espíritu emprendedor
y el empoderamiento económico de las mujeres
de la región de Latinoamérica y el Caribe,
marcando una huella trascendental en el
programa Mujeres Emprendedoras.

Quito, Ecuador - 14 al 16 de Octubre de 2013

En octubre de 2013, en la ciudad de Quito, CITI Foundation y Junior Achievement Américas agradecen el compromiso y dedicación de Banco D-MIRO en la labor de generar el espíritu emprendedor y el empoderamiento económico con el Programa Mujeres Emprendedoras.





Informe de los Auditores Independientes

A los señores Accionistas y Junta Directiva de
Banco D.M. RO S.A.
Cayash, Ecuador

Dictamen sobre los estados financieros

1. Hemos auditado el balance general que se adjunta del Banco D.M. RO S.A. al 31 de diciembre del 2013 y los correspondientes estados de resultados, evolución de patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado el 31 de diciembre de 2013, así como el resumen de políticas de contabilidad significativas y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

2. La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debido a fraude o a error; seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas y hacer las estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.
3. Como se explica en las políticas de contabilidad significativas, los estados financieros mencionados en el primer párrafo fueron preparados de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y de la Junta Bancaria, las cuales constituyen una base contable que, en algunos aspectos, difiere de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Responsabilidad del auditor

4. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAA). Dichas normas requieren que trabajáramos con requisitos éticos, así como que planeáramos y ejecutáramos la auditoría para obtener evidencia suficiente sobre si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

- Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación en áreas de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o a error. Al realizar esta evaluación de riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros del Banco D MRO S.A., para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco D MRO S.A. Una auditoría también incluye evaluar la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

- En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera del Banco D MRO S.A. al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, la evolución de patrimonio y los flujos de efectivo por el año terminado el 31 de diciembre de 2013, de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Énfasis

- Dejando a lo expuesto en el párrafo tercero anterior de este informe se emite exclusivamente para información y uso de los directores y Administración del Banco D MRO S.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la entidad de control, y no debe ser utilizado para otros propósitos. La costumbre está restringida. Las normas legales vigentes disponen que el informe tenga carácter público.

Informe sobre otros requisitos legales y reguladores

- Nuestras opiniones sobre límites de operaciones activas y contingentes, provisión y custodia de activos y colateral, financiamiento de deudos, información financiera suplementaria sobre cuentas y operaciones, comercio y cumplimiento de las obligaciones tributarias, como agente de retención y percipiente por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013 del Banco D MRO S.A. se emiten por separado.

Febrero 23, 2014
RMAF No. 9115

Luzbeth Álvarez Socia



CALIFICACION DE RIESGO

Por medio del presente informe que hemos realizado la calificación de riesgo global de acuerdo a las normas contenidas en el literal h) del Art. 180 de la Ley de Instituciones Financieras y en el Capítulo III del Título XX, del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

El Comité de Calificación de Calificadora de Riesgo S.A. Microfinseg decidió asignar al **Banco D-MIRO** la calificación de:

"BBB+"

A Diciembre 2013

De acuerdo a la escala de categorías de calificación de riesgo dispuestas por la Junta Bancaria con Resoluciones Nos. JB-2002-436 de 28 de febrero del 2002 y JB-2002-465 de 4 de julio del 2002; la calificación indicada tiene el siguiente significado:

"Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo".

Giovanni Calvi
Presidente

Dalia Calle
Gerente General

Ax. Orillana 611-66 y Concha
Edificio Ms. Gabriela 6to Piso
Calle - Ecuador
Tel. 593-2-4672 852

Perspectiva **POSITIVA**

