

BANCO D-MIRO

MEMORIA INSTITUCIONAL 2023



Índice

Misión, Visión y Valores Institucionales	2
Mensaje del Presidente del Directorio	3
Mensaje del Gerente General	5
Directorio 2023	8
Principales Ejecutivos 2023	9
Gobierno Corporativo 2023	10
Organigrama 2023	14
Banco D-MIRO en el Ecuador	15
Entorno Económico del Ecuador	16
Gestión de Planificación Financiera	19
Socios Estratégicos Locales y del Exterior	22
Calificación de Riesgos	23
Servicio de Atención al Cliente	24
Programa de Educación Financiera	28
Gestión de Negocios	30
Gestión de Crédito	33
Gestión de Captaciones	35
Gestión de Riesgos	38
Gestión de Procesos	41
Gestión de Operaciones	43
Gestión de Marketing	45
Gestión de Talento Humano	56
Gestión de Tecnología de la Información	63
Auditoría Interna	69
Auditoría Externa	75

MISIÓN

Somos una Institución Financiera que fomenta el crecimiento de nuestros clientes, acompañando su desarrollo, ofreciendo servicios y productos financieros de calidad, con responsabilidad social y bases cristianas .

VISIÓN

Ser reconocido como el banco líder a nivel nacional, con servicios y productos integrales, sostenibles e innovadores, que contribuyen al progreso de nuestros clientes.

VALORES



TRANSPARENCIA

Estamos comprometidos en ser auténticos y sinceros.



INTEGRIDAD

Vivimos nuestros valores, hacemos lo que decimos.



SERVICIO

Somos serviciales, proactivos y eficientes.



PERTENENCIA

Somos parte de una misma familia.

Eelco Mol

Presidente del Directorio

Estimados Lectores:

Me es grato poder dirigirme a ustedes mediante un breve mensaje respecto a lo que representó el año 2023 para esta noble institución como es Banco D-MIRO, de la cual tengo el honor de ser el presidente de su Directorio.

El año 2023, Ecuador todavía continúa en la recuperación económica de las secuelas de la pandemia Covid-19 y también con nuevos retos en materia social y política. En el segundo semestre de la gestión se celebraron elecciones presidenciales luego de la muerte cruzada con la Asamblea Nacional y asumió un nuevo presidente que tiene el reto de estabilizar la situación política y de gobernabilidad y conducir al país en las sendas de un mayor crecimiento económico. A su vez, el año 2023 estuvo notablemente marcado por hechos de inseguridad que se viven en el país lo que ha ocasionado que personas y familias tengan que migrar a otros países o a zonas más seguras del territorio ecuatoriano.

Por su parte, la balanza comercial presentó un superávit de 1.998 millones, un decrecimiento del 14% con relación al año 2022, sobre todo en las exportaciones petroleras, año que se tuvo un incremento del monto exportado en dicho sector. Por otro lado, las remesas recibidas durante el período de enero a septiembre 2023, presentaron un crecimiento del 10,5% respecto al año anterior. A nivel estado, se registró un déficit fiscal de USD. 2.819 millones, lo que representa un 2,42% del PIB nacional proyectado para el 2023.



El costo del financiamiento externo se ha visto afectado, tanto para el Estado como para las empresas, por el proceso inflacionario y por el riesgo país más elevado. Así mismo, la tasa pasiva en general registró aumentos en todo el sistema financieros debido a los menores niveles de recursos disponibles en el mercado.

Para Banco D-MIRO, el año 2023 ha significado un período de grandes retos, debido a los efectos post pandemia COVID-19 que continuaron generando un deterioro en la calidad de la cartera y consecuentemente se reflejó en nuestros estados financieros. Esto sumado al aumento en los niveles de inseguridad y de delincuencia ha impactado en los niveles de colocación en el 2023 debido a que aumentó el área geográfica que el Banco ya no puede atender, existen negocios de clientes recurrentes que ya no tienen capacidad de pago o que tuvieron que cerrar sus negocios. En concreto la demanda de crédito disminuyó notablemente en nuestro segmento de mercado. Por otro lado, en el último

semestre del 2023, se establecieron medidas preventivas ante posibles afectaciones por el fenómeno de El Niño.

Pese a esto, el Banco logró que el total de su cartera bruta de créditos sea más de USD 63,1 millones con cerca de 17 mil clientes activos de microcrédito con desembolsos de más de USD 36,5 millones durante el año 2023. Así mismo, los depósitos del público registraron USD 51,9 millones, en un nivel similar respecto al año anterior, lo que demuestra la confianza de nuestros clientes con el Banco. Así mismo, se realizó una reestructuración interna del Banco con el fin de lograr procesos más eficientes y disminuir la carga de los gastos operativos. Gracias a estas estrategias, el Banco redujo sus gastos en USD 3 millones el año 2023, una reducción del 25% con relación al 2022. Por último, también debemos resaltar que los cambios a las políticas de crédito que se implementaron en el 2023, nos dieron buenos resultados y es así que la cartera colocada en el año 2023, tiene un nivel de morosidad de sólo el 4%, marcadamente menor a gestiones pasadas.

Ante lo indicado, el 2024 genera grandes retos y expectativas respecto al desempeño que Banco D-MIRO tendrá dentro del mercado financiero especialmente en lo que a microcréditos se refiere, donde a partir del segundo trimestre podremos observar la apertura de nuevos productos y servicios a nuevos nichos de mercado para diversificar el portafolio de créditos y clientes. Para el año 2024, será indispensable crecer el volumen de negocio del Banco. Estamos seguros que se continuará con efectos positivos de los cambios y estrategias aplicadas desde inicios del 2023 y que con el apoyo de nuestro personal y la confianza de nuestros clientes alcanzaremos las metas propuestas.

Un especial agradecimiento para todos quienes conforman la familia D-MIRO, en especial a toda la gerencia y trabajadores, ya que sin ellos no sería posible realizar esta gran labor como es el otorgamiento de oportunidades de crecimiento a los microempresarios del Ecuador por medio del microcrédito. Son nuestros colaboradores comprometidos quienes día a día siembran esa confianza en nuestros clientes mediante un servicio oportuno y de calidad, siempre dispuestos a satisfacer necesidades y superar expectativas. Así mismo, a nuestros clientes quienes gracias a ese deseo y fortaleza de salir adelante con sus emprendimientos y brindarles un mejor porvenir a sus familias hacen posible nuestra labor "Cambiando Vidas" y que es la razón de ser de nuestro querido Banco.

Janet Pacheco

Gerente General

Para el Ecuador, el año 2023 ha sido desafiante en lo económico, político y social. El país registró una desaceleración importante en el crecimiento anual del PIB. De acuerdo con las cifras proyectadas por el Banco Central de Ecuador, el crecimiento del PIB en 2023 será 1,5%, mientras que 54%, cifra que coincide con la proyección de crecimiento ajustada del FMI para la economía ecuatoriana de 1,4%, después de un crecimiento de 2,9% en el año 2022.

El indicador Riesgo país casi se duplicó en el año 2023 (2.055 a diciembre) influido por el clima generado por las elecciones anticipadas llevadas a cabo en el último trimestre del año, ante la disolución del congreso declarada por el expresidente Guillermo Lasso. Este contexto dificultó la captación de recursos del exterior y profundizó aún más el alza de las tasas de intereses pasivas locales cuya tendencia en alza viene desde el año 2019.

La inflación anual en 2023 fue 1,35%, una de las más bajas de Latinoamérica y menor que la inflación anual a diciembre 2022 (3,74%). Sin embargo, el precio de los alimentos y bebidas no alcohólicas estuvo entre los de mayor incremento, lo que se refleja en el incremento de la canasta básica familiar cuyo valor subió de USD 763 a USD 786 (+3,2%). La tasa de desempleo cerró el año con 3,4% y el subempleo con un 21,2%, con un incremento de 0,2 p.p. y 1,6 p.p., respectivamente, en comparación al año anterior. El índice de pobreza presentó un incremento interanual de



aproximadamente 2 puntos porcentuales al cierre del primer semestre; mientras la pobreza extrema también incrementó 1,6 puntos porcentuales. Lo indicado revela un estancamiento en la economía ecuatoriana y una desaceleración del proceso de recuperación económica presentado en el 2022 como efecto de la era post-covid.

En lo fiscal, el 2023 terminó con un déficit de USD 5.700 millones (4,8% del PIB). Durante el primer semestre del 2023, el expresidente Guillermo Lasso impulsó una reforma tributaria mediante decreto ley aprobado por la Corte Constitucional, (Ley para el Fortalecimiento de la Economía Familiar), cuyo principal propósito fue reformar el cálculo del Impuesto a la Renta de personas naturales con el retorno del uso de los gastos personales permitiendo así un alivio financiero en el presupuesto de los hogares ecuatorianos. Al asumir el gobierno, el presidente Daniel Noboa impulsó una nueva reforma tributaria mediante la ley denominada Ley de Eficiencia Económica y Generación de

Empleo, que entró en vigor el 20 de diciembre del 2023 y cuyos principales ejes son una nueva amnistía o condonación de intereses e incentivos tributarios a quienes generen nuevas plazas de trabajo sobre todo de jóvenes entre 18 y 29 años. El objeto de esta nueva reforma es generar liquidez al fisco y fomentar la creación de nuevas plazas de trabajo. Mediante la ley de competitividad energética, se eliminó la exoneración del pago del Impuesto a la Salida de divisas para los bancos privados. Recientemente, fue aprobada la Ley para Enfrentar el Conflicto Armado Interno, la Crisis Social y Económica, que incrementa el IVA del 12 % al 13 % en forma permanente y en forma temporal al 15 % desde abril 2024.

Durante el 2023, el sistema financiero nacional alcanzó un total de USD 62.908 millones en la cartera de créditos, con un crecimiento del 8,66% respecto al 2022. Los depósitos en el sistema financiero terminaron el 2023 en USD 60.307 millones, con un crecimiento interanual del 8%. La tasa de interés activa referencial aumentó en 1,46p.p. (dic22 8,48% a dic23 9,94%), mientras la tasa de interés pasiva referencial tuvo un incremento de 1,35 p.p. (dic22 6,35% a dic23 7,7%). La morosidad presentó un incremento de 1,67 p.p. (dic22 2,74% a dic23 4,41%).

Desde finales del 2022 y con mayor énfasis en el 2023, las condiciones sociales, la dinámica económica y la seguridad en Ecuador, se han deteriorado, aspectos que impactaron negativamente en el desarrollo de la cartera de créditos, en su calidad y consecuentemente, en los resultados del Banco.

La inseguridad, provocada por el aumento de la delincuencia principalmente en las zonas atendidas por el Banco, ha impedido el desarrollo normal de los negocios de los clientes; afectando su capacidad de endeudamiento y de pago. En estas circunstancias el Banco decidió excluir ciertas zonas de atención consideradas de alto riesgo, además de tomar medidas preventivas para minimizar el impacto del fenómeno de El Niño; en consecuencia, la demanda de crédito y el mercado potencial disminuyeron. A esto se sumó el deterioro de la cartera aliviada por la pandemia Covid 19.

La actual administración adoptó desde inicios del año una serie de medidas tendientes a desarrollar una cartera de mejor calidad, tales como el fortalecimiento del perfil de cliente, implementación de criterios más selectivos de prospección, reclutamiento y capacitación del personal de negocios y análisis crediticio, la implementación de una metodología de evaluación de capacidad de pago más rigurosa, traducida en una serie de modificaciones a la política de créditos y marco normativo interno. Producto de lo cual la cartera originada en el año 2023 cuenta con un PAR30 de 4%. En el año se desembolsaron USD 36,45 millones exclusivamente destinados a microempresas, apoyando de esta manera al crecimiento económico de sus propietarios.

Se fortaleció el área de soluciones de pago, cuyo objetivo es gestionar la cartera vencida y se dotó a esta área de los recursos humanos y estrategias de negociación necesarias para alcanzar acuerdos tendientes a viabilizar el pago de las deudas con el banco de clientes afectados por el contexto ya descrito.

Para el efecto, desde inicios del año, se implementó la estrategia de separación de la administración de cartera en:

- Cartera productiva “Banco bueno”, cuyo objetivo central es gestionar la cartera conformada por los clientes con mejor perfil comercial y económico, a cargo de la Gerencia de Negocios y,
- Cartera improductiva, cuyo objetivo es recuperar la cartera deteriorada acumulada a lo largo de la vida del Banco, gestión asignada al área de soluciones de pago.

Respecto a las captaciones del público, se desarrollaron satisfactoriamente. La cartera de depósitos refleja un incremento de 3,2% respecto al año anterior gracias al posicionamiento y reconocimiento que el Banco ha logrado obtener de sus clientes. Asimismo, es importante señalar que el Banco atendió el pago de todas sus obligaciones y manejó adecuadamente la liquidez.

Se efectuó el redimensionamiento de la institución y el control de gastos operativos, como resultado de lo cual, dichos gastos son inferiores en USD 3.01 millones con relación al año anterior.

A pesar de los avances realizados, desde inicios del año se hizo evidente la necesidad de capitalizar el Banco. Ante esta necesidad, los accionistas tomaron la decisión de iniciar negociaciones para el ingreso de nuevos accionistas. Con este antecedente, a principios del segundo semestre se suscribió una carta de intención que se concretó en un acuerdo final en noviembre 2023.

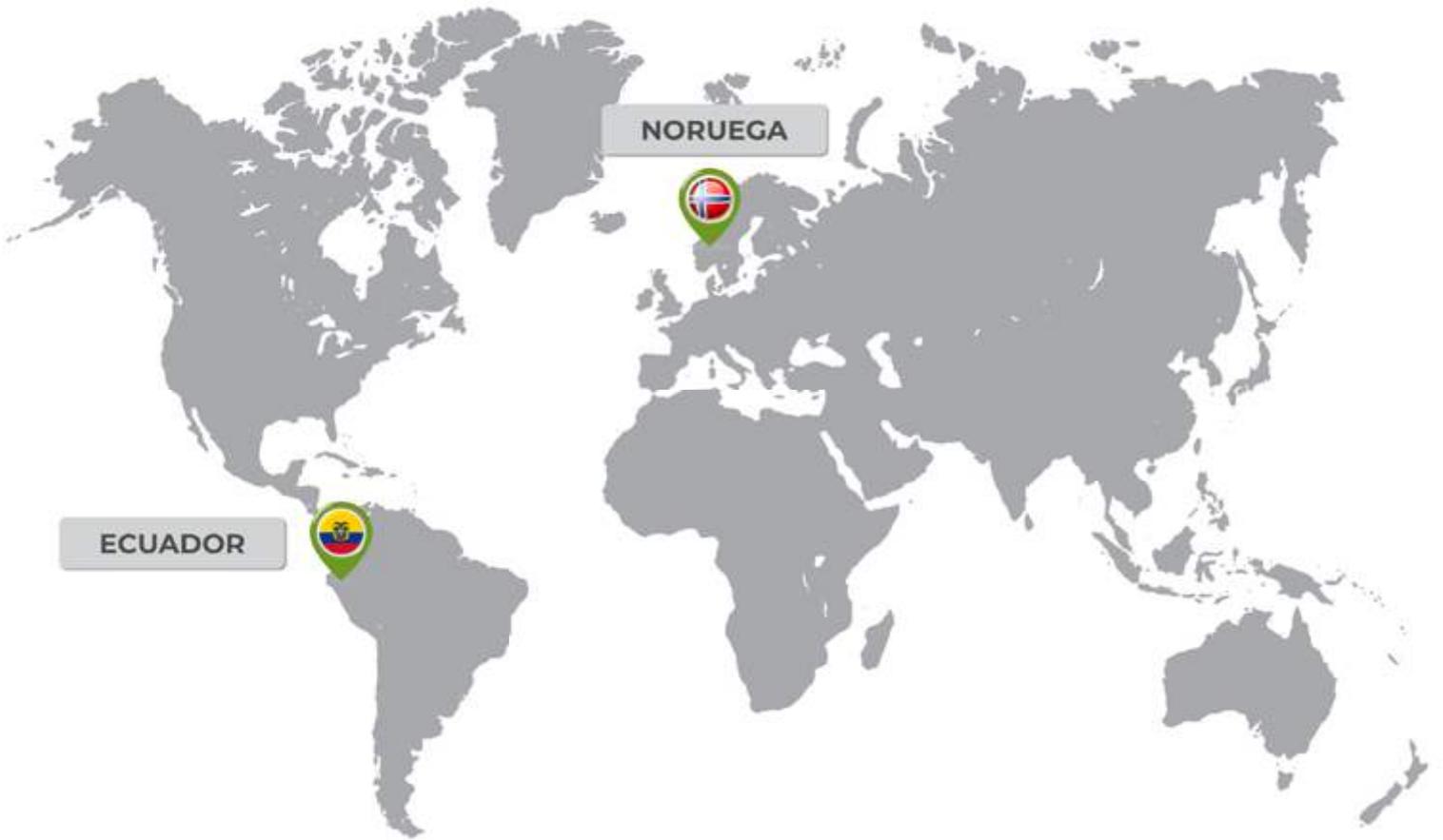
Este escenario, permitirá al Banco diversificar su cartera, cobertura geográfica y portafolio de productos, emprendiendo su crecimiento futuro, en un entorno más seguro, una vez que el gobierno ha adoptado medidas para el control de la delincuencia en el marco de un decreto que declara la existencia de un conflicto armado interno, lo que garantizará que las actividades económicas de los clientes potenciales se desarrollen con normalidad.

Estas positivas perspectivas para el Banco en el 2024 , le auguran un exitoso desarrollo siendo, como siempre, impulsor del futuro desarrollo de sus clientes.

Muchas gracias a nuestros clientes por su confianza y todos nuestros colaboradores por su esfuerzo.



DIRECTORIO 2023



Director Principal

Eelco Mol
Erik Geurts
Pedro Arriola
César Vinueza

Director Suplente

Oddie Hetlem
Javier Gutiérrez
Serina Svindland
Svein Arne

GOBIERNO CORPORATIVO

Comisión Especial de calificación de Activos de Riesgos

Comisión Especial de Activos de Riesgos (CECAR)

CARGO	INTEGRANTES
Delegado del Directorio	Erik Geurts
Gerente General	Janet Pacheco
Jefe de Riesgos Integrales	Ericka Carriel
Gerente de Análisis Crediticio	Fabrizio Ferrufino
Gerente de Negocios	Jaime Arias Castillo

Comité de Auditoría

CARGO	INTEGRANTES
Presidente del Comité de Auditoría- Delegado del Directorio	Pedro Arriola
Delegado del Directorio	Javier Gutierrez
Miembro externo del Comité de Auditoría	Marcos Fernández
Auditoría Interno	Ingrid Moscoso
Gerente General	Janet Pacheco
Secretaria del Comité, elegidos por los miembros	Roxana Gómez

Comité de Ética

CARGO	INTEGRANTES
Presidente del Comité - Delegado del Accionista	Eelco Mol
Miembro del Comité - Delegado de la Administración	Pedro Arriola
Delegado de los empleados	Olga Nuñez
Miembro del Comité - Delegado de la Administración / Secretaria	Janet Pacheco

Comité de Retribuciones

CARGO	INTEGRANTES
Delegado de los accionistas	Svein Arne Lende
Delegado del Directorio	César Vinueza
Presidente del Directorio	Eelco Mol
Gerente General	Janet Pacheco
Secretaria	Ruth Delgado

Comité de Cumplimiento

CARGO	INTEGRANTES
Presidente del Comité de Auditoría- Delegado del Directorio	César Vinueza
Oficial de Cumplimiento	Freddy Franco
Gerente de Negocios	Jaime Arias
Responsable de Riesgos	Ericka Carriel Navas
Gerente General	Janet Pacheco
Auditor Interno	Ingrid Moscoso
Responsable Financiero y Operativo	Ricardo López
Responsable legal / Secretaria del comité	Ruth Delgado

Comité de Seguridad de la Información

CARGO	INTEGRANTES
Delegado del Directorio	César Vinueza
Jefe de Seguridad de la Información	Leonor Quinchango
Responsable de Riesgos	Ericka Carriel Navas
Responsabilidad de Tecnología	Mario Pala
Gerente General	Janet Pacheco

Comité de Tecnología

CARGO	INTEGRANTES
Delegado del Directorio	César Vinueza
Gerente General	Janet Pacheco
Responsable de Tecnología de la Información - Secretario del Comité	Mario Pala
Responsable de Seguridad de la Información	Leonor Quinchango
Responsable de Riesgos	Ericka Carriel Navas
Responsable Financiero y Operativo	Ricardo López
Responsable de Negocios	Jaime Arias

Comité de Continuidad del Negocio

CARGO	INTEGRANTES
Delegado del Directorio	César Vinueza
Gerente General	Janet Pacheco
Responsable Continuidad del Negocio	Joselyne Aguilera
Responsable de Riesgos Integrales	Ericka Carriel Navas
Responsable de Negocios	Jaime Arias
Tecnología de la Información	Mario Pala
Responsable del área de Seguridad de la Información	Leonor Quinchango
Responsable de Talento Humano	Janet Pacheco
Responsable Financiero Operativo	Ricardo López
Auditoría Interna	Ingrid Moscoso

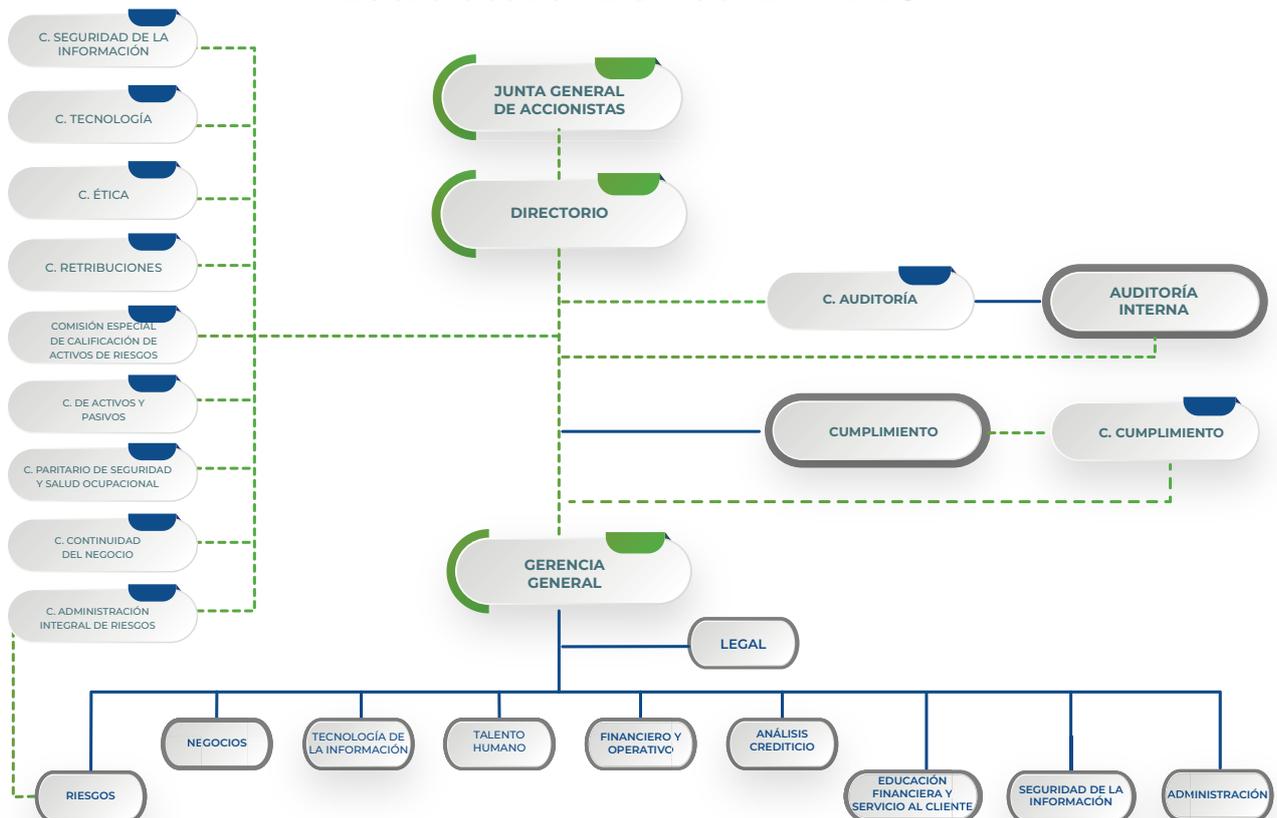
Comité de Administración Integral de Riesgos

CARGO	INTEGRANTES
Delegado del Directorio	Erik Geurts
Gerente General	Janet Pacheco
Jefe de Riesgos Integrales	Ericka Carriel Navas
Gerente Financiero y Operativo	Ricardo López
Gerente de Análisis Crediticio	Fabrizio Ferrufino



Organigrama

Estructural Banco D-MIRO



D-MIRO en el Ecuador



MANABÍ



C.C. Centro Plaza del Sol, local #5
Calle 10 de Agosto y Ricaurte



C.C. Torre de Reyes, locales #7 y 8
Av. 4 de Noviembre y Calle J16

LOS RÍOS



Av. 7 de Octubre 1305 y Décimo Cuarta

S



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



Batalla de Junín 510 entre
Kléber Franco y Guabo



Coop. Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8. Vía Perimetral Km. 42



Av. Portete 4400 y Calle Salinas



C.C. La Gran Manzana, locales #1-5
Av. Francisco de Orellana Km 4 1/2



AGENCIA MALL EL FORTÍN
C.C. Mall el Fortín, local #108A
Km 25, Avenida Perimetral



AGENCIA EL FORTÍN
Panamá 809 y Victor Manuel Rendón



AGENCIA DURÁN
C.C. Plaza Guayas, locale #4 y #5
Cdma. Río Guayas; Av. Samuel Cisneros
entre las calles Italia y Suecia



9 de Octubre 514 entre García
Moreno y 24 de Mayo



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



ENTORNO ECONÓMICO DEL ECUADOR



ENTORNO ECONÓMICO DEL ECUADOR

Según las cifras que reporta el Banco Central del Ecuador (BCE), durante el tercer trimestre del año 2023, el país presentó un ligero crecimiento del 0,4% frente al mismo periodo del año 2022 y según lo proyectado por el FMI se espera que el crecimiento total del PIB en el 2023 sea del 1,4% (crecimiento PIB 2022 - 2,9%). El crecimiento (III trimestre) del 2023 se debe principalmente al incremento de las exportaciones en 7,3% (petróleo, gas natural, cacao y minerales metálicos y no metálicos) y el gasto del gobierno en 5,1% (bienes, servicios, sueldos salud y educación), lo indicado pese a la variación negativa del consumo en hogares del 4,7%, la disminución del 5,6% en inversión formación bruta de capital fijo (FBKF) y la disminución del 14,1% en importaciones (materias primas y productos intermedios industria-agricultura).

Debido a la desaceleración presentada en el crecimiento de la economía ecuatoriana se estima que los ingresos tributarios presenten en total durante el 2023 una caída por USD 1.443 millones y en los

ingresos petroleros una caída de USD 1.332 millones. Estas cifras revelan que debido a la inestabilidad política y la inseguridad se ha visto afectada la inversión privada lo que provoca que la economía nacional no pueda generar suficientes recursos para financiar al Estado.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) el empleo en el Ecuador presentó a noviembre del 2023 mejoras en sus indicadores respecto al mismo periodo del año anterior con una reducción de 0,03 p.p. de la tasa de desempleo alcanzando un 3,5% (293.581 ciudadanos sin trabajo). El empleo adecuado presentó un crecimiento interanual de 0,2 p.p ubicándose en 35,8% (3,6% noviembre 2022) lo que implica que 3'037.803 ciudadanos tienen un empleo adecuado frente a los 2'981.886 del año pasado, sin embargo este indicador aún no alcanza los niveles presentados en el 2019 antes de la pandemia generada por el coronavirus (tasa de empleo adecuado 38,8%).

El sistema financiero nacional al cierre del año 2023, presentó un incremento del 5,2% en las captaciones de dinero respecto al año anterior (depósitos a la vista presentó un decrecimiento de 10,65%) y un incremento del 8,66% en la cartera de crédito. Pese a los crecimientos indicados se debe recalcar que existe una marcada desaceleración en el crecimiento de las captaciones y otorgamiento de créditos en el sistema financiero nacional, lo indicado sumado a la dificultad que atraviesan las instituciones financieras para atraer recursos del exterior debido al elevado indicador de Riesgo país (2.055 unidades a diciembre 2023) han generado un incremento considerable en la tasa de interés promedio referencial de depósitos a plazo cuya tendencia se mantiene al alza desde el año 2019, siendo así que la tasa promedio referencial a enero del 2023 es de 6,65% y la tasa referencial al mismo período del 2024 es de 7,74%, es decir un crecimiento interanual de 1,09 p.p.

Las reservas internacionales del país alcanzaron una cifra de 4.454 millones, es decir una reducción del 47,3% a diciembre del 2023, pese a lo indicado este nivel de reservas permitió cubrir el 100% la totalidad de los depósitos que mantienen las entidades financieras públicas y privadas en el Banco Central del Ecuador. A diciembre del 2023 la inflación acumulada del Ecuador cerró en 1,75%, lo que implica una disminución de 2,39 p.p. respecto al índice registrado en el 2022 que fue de 3,74%, convirtiéndose en el país con el tercer índice de inflación más bajo de la región. El índice inflacionario proyectado para el 2024 del país se espera que sea alrededor del 2% al 2,1%, dependiendo del incremento del porcentaje de IVA, que según un estudio realizado por la Escuela Superior Politécnica del Litoral tiene un nivel de afectación por cada punto porcentual incrementado del 0,029% sobre el IPC (Índice de Precios del Consumidor) y de un 0,091% al IPP (Índice de Precios

del Productor).

El déficit fiscal alcanzará los USD 5.789 millones al cierre del 2023 (5% del PIB) de acuerdo a lo indicado por el Ministro de Economía y Finanzas (comunicado del 18 de diciembre del 2023), es decir 3,3 p.p. por encima del déficit del año 2022 que alcanzó el 1,7% del PIB.

De acuerdo al Informe de la CEPAL se proyecta un crecimiento del 1,9% para la economía ecuatoriana en el 2024, sin embargo dicho informe recoge que las tasas de interés que pagan los bancos por los depósitos seguirán al alza. "En Ecuador hay cooperativas que pagan hasta 13 % de interés por las pólizas que se mantienen congeladas durante un año o más...". Por otra parte el Banco Central del Ecuador redujo las proyecciones de crecimiento para el Ecuador en el 2024 a un 0,8%, esta proyección se alinea a las proyecciones del Banco Mundial que también fueron ajustadas para el caso de Ecuador siendo un poco más conservadoras con un crecimiento anual previsto del 0,7%; el organismo también señala que es probable que los costos de endeudamiento para las economías en desarrollo sigan siendo elevados.

En resumen la situación económica que el Ecuador atravesará en el 2024 será más desafiante que el 2023, producto de la débil inversión registrada durante el año anterior sumado a la crisis de seguridad y crisis energética; ante este panorama el gobierno ecuatoriano ha propuesto leyes económicas urgentes con el fin de generar recursos para combatir la inseguridad y generar así un ambiente más propicio para la generación de negocios y por ende de empleos.



GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA

La economía en el Ecuador de acuerdo al Banco Central presentó durante el tercer trimestre del año 2023 un crecimiento interanual del 0,4% siendo este inferior al alcanzado en el año anterior (2,9%) siendo uno de los principales causantes el menor consumo en los hogares, así como el bajo nivel de inversión y disminución de importaciones. Dentro de este contexto y sumado a los efectos de los niveles de inseguridad y crisis energética que inciden en el desarrollo normal de las actividades económicas y por ende en el comportamiento de pago de los clientes de crédito, Banco D-Miro al cierre del año 2023 obtuvo los siguientes resultados:

Cartera de créditos. – La cartera bruta de Banco D-MIRO fue de USD 63,17 millones, lo que implica una disminución anual del -22,16%. El monto desembolsado de créditos del año fue de USD 36,5 millones, frente a 55,8 millones en 2022, con este resultado se obtuvo un cumplimiento del presupuesto de cartera del 68,88%. Durante el año 2023 se realizaron castigos de cartera por un total de USD 7,57 millones (2.439 operaciones)

Morosidad. - Frente a diciembre del 2022, la cartera vencida incrementó en USD -0,49 millones, esto como consecuencia de los efectos del deterioro de la cartera COVID generada sumado a los efectos de los brotes de violencia y cortes de energía que incidieron en el desarrollo normal de las actividades económicas de los clientes. Bajo este contexto los indicadores PAR 15 y PAR 30 del Banco a diciembre 2023, fueron de 20,70% y 17,34% respectivamente, los cuales presentaron incrementos en 4,28 y 3,42 puntos porcentuales al compararse con diciembre 2022 (la PAR 15 fue 18,82%, y la PAR 30 fue 16,42%), la cobertura de la PAR 15 y 30 al cierre del año fue de 68,62% y 82,76%.

Gasto de provisión. - El gasto de provisión acumulado a diciembre del 2023 fue de USD 5,91 millones (USD 7,77 millones

a diciembre del 2022). Esto representó una disminución interanual del 23,92% (USD 1,86 millones) y un cumplimiento del 127,5% de lo presupuestado. En enero del 2023 se realizó el cambio de cartera vencida de 61 a 31 días, lo que generó un impacto en el gasto de provisión de enero del 2023 de USD 1,5 millones.

Rentabilidad. – El decrecimiento del rendimiento de la cartera junto al incremento del gasto de provisión influyeron en el margen de intermediación negativo alcanzado, lo indicado pese a la disminución del gasto operativo producto de las estrategias adoptadas por el Banco durante el año; tenemos que el margen de intermediación a diciembre del 2023 fue de USD -7,62 millones, si lo comparamos con diciembre del año anterior (USD -10,69 millones), el margen de intermediación ha disminuido en un 28,70%. Los ingresos generados por comisiones por recaudación de seguros, en conjunto con aquellos provenientes por recuperación de créditos castigados, reversos de provisiones de cartera y los correspondientes a ingresos por ajustes de provisiones y amortizaciones de años anteriores, contribuyeron a disminuir estos resultados negativos. Lo anterior en conjunto con el margen de intermediación, derivó en una pérdida neta acumulada de USD -5,46 millones (pérdida 2022 por USD 7,22 millones), los índices de rentabilidad ROA y ROE fueron de -6,7% y -38,2% (-6,6% y -36,4% en diciembre del 2022).

Eficiencia Operativa. - El gasto operativo acumulado fue de USD 9,08 millones, 24,89% menor que el registrado a diciembre del 2022 (USD 12,09 millones), lo que implica una disminución nominal de USD 3,01 millones, el cual responde a un menor gasto de personal producto de la reestructuración de personal que el Banco (USD 1.31 millones) y a la disminución de los otros gastos operativos fijos (USD 1,70 millones) producto de la estrategia para disminuir el gasto operativo implementada

por el Banco durante el 2023, ante lo indicado el cumplimiento fue de 81,9% es decir un gasto menor al proyectado por USD 500 mil. Para diciembre 2023, el índice de gasto operativo / activo promedio incrementó 0,07 p.p. (11,17% en dic-23 vs 11,10% en dic-22). Asimismo, el indicador de gasto operativo / margen financiero fue de 622,36% en diciembre 2023 (863.25% en diciembre 2022).

Estructura de Fondeo. - En lo que respecta a las fuentes de financiamiento, las obligaciones con el público cerraron diciembre del 2023 en USD 51,86 millones, denotando crecimiento anual 3,23% y una disminución respecto al mes anterior de 0,04%, lo indicado implica un cumplimiento del presupuesto en 88,8%. Bajo este contexto, se continúa observando resultados positivos de la estrategia de fomentar las captaciones locales, creciendo así los depósitos a plazo en un 3,23% respecto a diciembre del 2022. Por su parte, las obligaciones financieras descendieron en un 56,43% quedando en USD 11,22 millones respecto al año anterior (diciembre 2022 USD 25,74 millones).

Solvencia y Liquidez. - El nivel de adecuación de capital fue de 15,85% (18,94% en diciembre del 2022). En lo referente a la liquidez, el indicador de fondos disponibles / depósitos a corto plazo registró un 38,81%, incrementando en 0,82 p.p. respecto al año anterior (37,99% en diciembre del 2022), debido en su mayor parte al incremento de fondos disponibles en un 14,37% (USD 1,26 millones) y la disminución de depósitos a corto plazo en un 16,17% (USD 3,75 millones).

FINANCIERA SOCIOS ESTRATÉGICOS

Locales y del exterior



CALIFICACIÓN DE RIESGOS

Certificado Internacional

Class International Rating
CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.

CERTIFICADO

CALIFICACIÓN DE RIESGO GLOBAL DE FORTALEZA FINANCIERA DE:

BANCO D´MIRO S.A.

El Comité de Calificación No. F055 - 2023 celebrado en Quito, el día 26 de diciembre de 2023, con información financiera cortada al 30 de septiembre de 2023 por unanimidad decidió otorgar a BANCO D´MIRO S.A. la calificación de:

“A-”

La entidad 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.

La categoría de calificación descrita puede incluir signos de más (+) o menos (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

Quito, 26 de diciembre de 2023.

Econ. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA
Gerente General

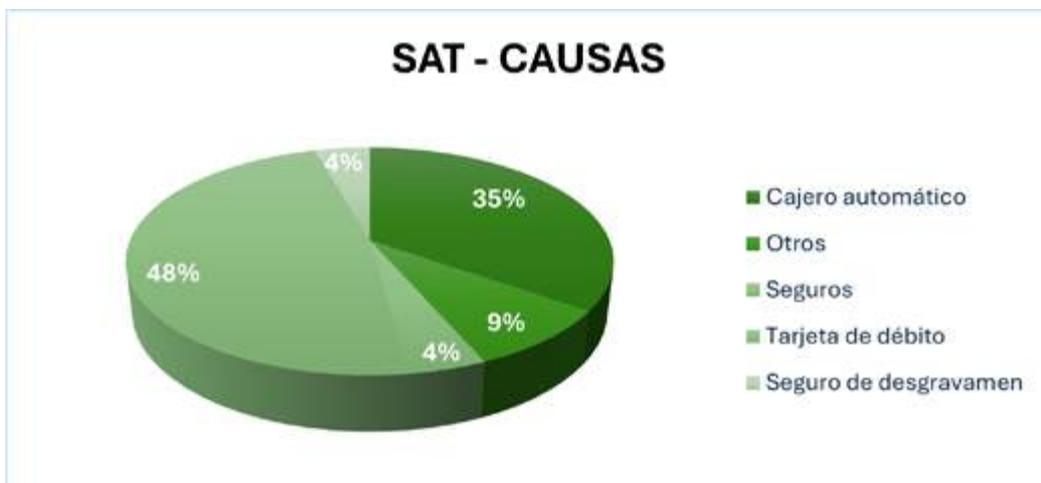
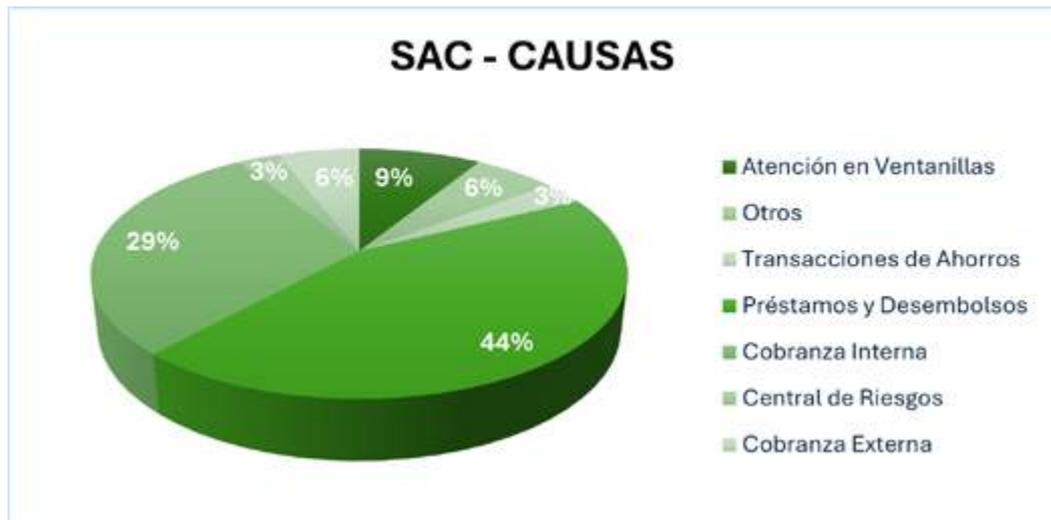
CLASS INTERNATIONAL RATING, debidamente autorizada a operar como Calificadora de Riesgos, ha desarrollado la calificación de riesgos de fortaleza financiera con el cuidado y precaución necesarios para su elaboración. La información se ha originado en fuentes que se estiman confiables, especialmente de la institución y los informes de auditoría externa. CLASS INTERNATIONAL RATING no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Los estudios técnicos de CLASS INTERNATIONAL RATING, así como la calificación otorgada, constituyen una opinión sobre el riesgo global y no son recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio, sino una evaluación sobre el riesgo involucrado en éste. La presente Calificación de Riesgos tiene una vigencia de tres meses o menos, en caso que la calificadora decida revisarla en menor plazo.



SERVICIO AL CLIENTE

Para Banco D-MIRO S.A. la atención al cliente es una de sus bases fundamentales, por lo cual siempre tratamos de responder a sus requerimientos de manera rápida y eficiente. En el año 2023 se resolvieron 53 requerimientos clasificados en solicitudes, quejas y reclamos. A continuación, presentamos algunos datos estadísticos:





En el año 2023 los requerimientos fueron atendidos y resueltos oportunamente, aplicando siempre las buenas prácticas del servicio al cliente.

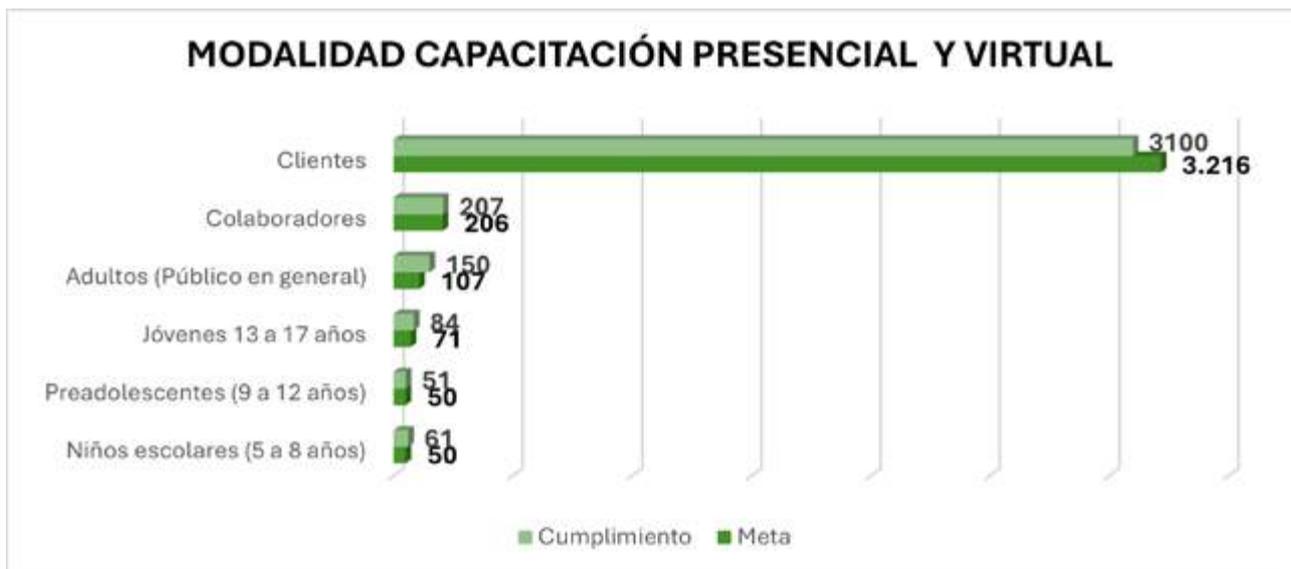
Las diversas experiencias con nuestros clientes son una fuente que nos permite tomar medidas preventivas y correctivas con la finalidad de mejorar nuestros procesos y la calidad en el servicio.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Por medio del Programa de Educación Financiera, Banco D-MIRO S.A. aporta en la formación de una cultura financiera en sus clientes, colaboradores, comunidad y público en general, brindándoles herramientas que les permita tomar las mejores decisiones financieras en su vida personal y familiar.

A continuación, presentamos los resultados y las conclusiones del Programa de Educación Financiera desarrollado en el año 2023:





SOPORTE PUBLICACIÓN REDES SOCIALES





GESTIÓN DE NEGOCIOS

El año 2022 y 2023 generó grandes expectativas a nivel mundial por considerarse el año de recuperación económica por el fin de la pandemia generada por el coronavirus durante el año 2020 y 2021. Sin embargo, pese al contexto mundial señalado tenemos que dentro del Ecuador se produjeron otras situaciones que generaron una merma en las actividades económicas como fueron la crisis política, económica y de seguridad; donde se ha superado los récords de muertes violentas, con un promedio de 21 asesinatos diarios. Todo esto en tiempos en que las problemáticas políticas y económicas han llevado a Ecuador a una crisis total. Una situación que precedió los comicios en los que Daniel Noboa fue elegido nuevo presidente.

Desde el 27 de octubre de 2023, el Ecuador sufre cortes diarios de energía eléctrica de dos y tres horas, con una proyección de que se extiendan hasta el primer trimestre 2024, cuando regresen las precipitaciones. Estos cortes, además del malestar para los ciudadanos, empresas y microempresarios, implican costos millonarios para el Estado. Lo peor, es que el operador de energía Cenace, advirtió que en 2024 la sequía podría ser peor, por lo que es necesario repotenciar el parque termoeléctrico nacional con una inversión de al menos USD 200 millones.

GESTIÓN DEL ÁREA

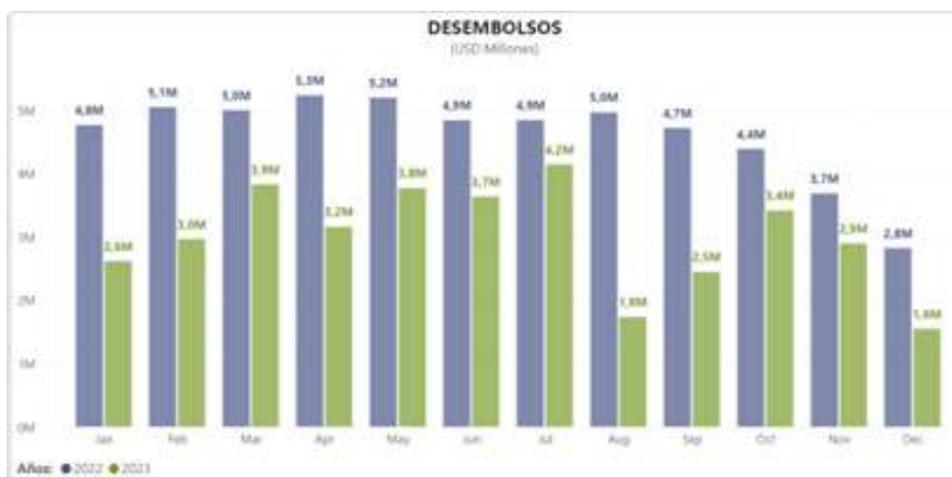
Durante el 2023 se mantuvo la reingeniería del área de negocios creada en el 2022; producto de la aplicación del plan estratégico del Banco, con el fin de mejorar nuestros indicadores de morosidad y productividad por asesor. Siendo así que se mantuvo las áreas de Soluciones de Pago y Control de Crédito.

Respecto a la morosidad se siguió replanteando la modalidad que se venía aplicando para el otorgamiento de los créditos, con el fin de entender las necesidades de nuestros clientes y así atenderlos de la mejor manera, tratando de que mantengan un nivel óptimo de endeudamiento y así puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo.

INDICADORES DE GESTIÓN DE NEGOCIOS:

1.1. Colocación:

- Observamos que los niveles de colocación disminuyeron considerablemente con relación al 2022.
- Apoyamos a un total de 6.543 microempresarios de la costa ecuatoriana a través de USD 36,45 millones en créditos otorgados durante el 2023.
- Mediante el gráfico podemos observar que el ritmo de colocación incrementa en el segundo trimestre del 2023.



1.3.- PAR 30:

El cierre del 2023 presentó una disminución interanual del 24,8% de la cartera productiva, debido a que la recuperación fue superior a la colocación de cartera y el Banco adoptó un enfoque más conservador en la evaluación de las operaciones para la otorgación de créditos.

Hubo un incremento de la PAR 30 en 0,91 puntos porcentuales que representa un indicador de 17,34%.

1.2.- Cosechas: "Colocación"

La cosecha de los créditos otorgados en el año 2022 y 2023 al cierre de diciembre 2023 se mantienen en un indicador de 13,5% (representando 2,32 millones sobre 17,25 millones de cartera vigente) y 5,8% (2,08 millones sobre 35,61 millones de cartera vigente), situación que evidencia un nivel de riesgo muy bajo producto de las estrategias que aplicó la Institución con la finalidad de mitigar el riesgo en la colocación de créditos asegurando una cartera saludable y sostenible en el tiempo.



GESTIÓN DE CRÉDITOS

En Banco D-MIRO, el Área de Crédito se encarga de revisar y aprobar solicitudes de crédito, verificando la correcta aplicación de la política crediticia de la entidad y la aplicación de prácticas adecuadas por parte del área de negocios en la evaluación de créditos. El aporte principal del área se plasma al otorgar una opinión positiva o negativa sobre la solicitud revisada. En este proceso, se brinda al área de negocios una retroalimentación constante para que fortalezca las habilidades de evaluación.

El área realiza comités de crédito virtuales y presenciales, por lo que se traslada frecuentemente a las diferentes agencias del Banco. En dichas visitas también realiza entrevistas a clientes de manera previa a la otorgación del crédito y visitas de seguimiento a operaciones desembolsadas.

En 2023, el área de crédito pasó a depender de la Gerencia de Análisis Crediticio, es decir, una gerencia independiente al área de negocios. Este cambio implicó que el área de crédito realice la aprobación de todas las operaciones crediticias.

El área de crédito está conformada por un Jefe de Crédito y Coordinadores de Crédito.

Principales actividades realizadas

- Participación en la capacitación a nuevos Jefes de Agencia, Asesores de Negocios y Gestores de Soluciones de Pago.
- Visitas de acompañamiento a Asesores de Negocios en las diferentes agencias del Banco
- Control y seguimiento de operaciones aprobadas.
- Control de la calidad de cartera colocada con base en un análisis de cosechas.

Resultados de los Comités de Crédito:

En la gestión 2023, el Banco desembolsó 8189 operaciones (USD 43 millones) de las que el Área de Crédito aprobó el 98 %. El restante 2% corresponde al área de Soluciones de Pago.

Por otra parte, el ratio promedio mensual de negación de solicitudes del área es del 10%.

Calidad de cartera año 2023:

La calidad de la cartera se mide a través de diferentes indicadores, siendo el principal el PAR30. Dicho indicador de operaciones originadas en 2023 cerró en el 4%.

Para evaluar el desempeño de un periodo determinado es necesario realizar un análisis de cosechas, donde se observan e identifican cambios relevantes en la calidad de la cartera, permitiendo tomar medidas preventivas y correctivas.

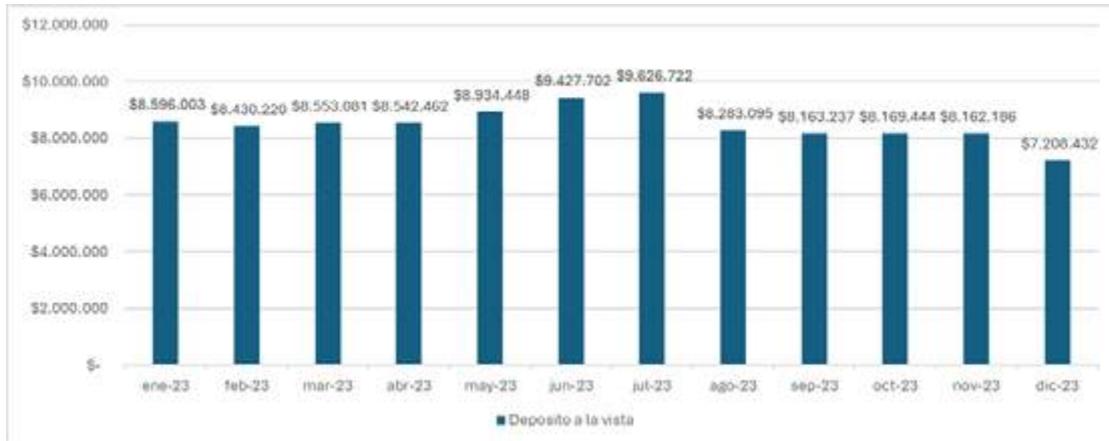
DESEMPEÑO DE MORA														
Mora PAR 30 %														
Year	Quarter	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2023	Qtr 1				0,4 %	0,9 %	1,4 %	2,3 %	3,0 %	4,2 %	4,6 %	5,8 %	6,1 %	6,4 %
	Qtr 2		0,0 %	0,1 %	0,3 %	1,3 %	2,4 %	3,3 %	4,5 %	5,6 %	6,5 %			
	Qtr 3				0,2 %	0,6 %	1,1 %	1,5 %	2,1 %					
	Qtr 4				0,2 %	0,6 %								
Total			0,0 %	0,2 %	0,6 %	1,3 %	2,2 %	3,0 %	4,4 %	5,0 %	6,0 %	6,1 %	6,4 %	

Desempeño del área de créditos, datos 2023, operaciones normales, cosechas a 12 meses. Se observa una mejor calidad en los dos últimos trimestres del año.

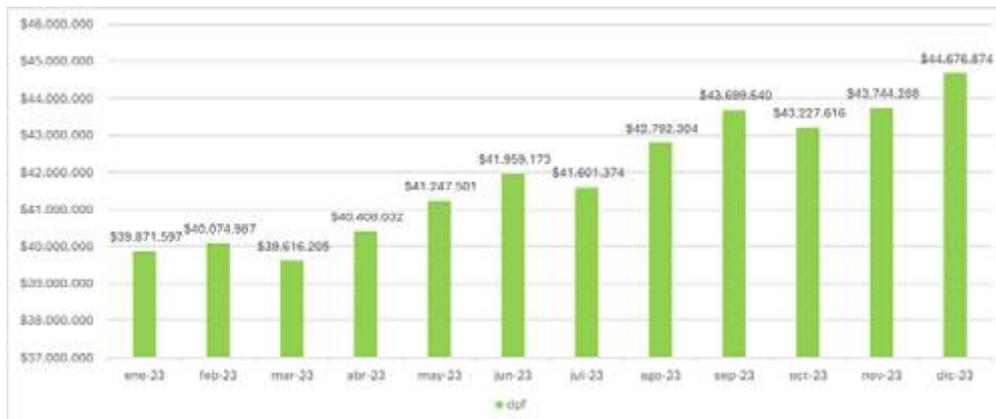


GESTIÓN DE CAPTACIONES

Deposito a la Vista – Cuentas de Ahorro:



Depósitos a Plazo Fijo - Inversiones:

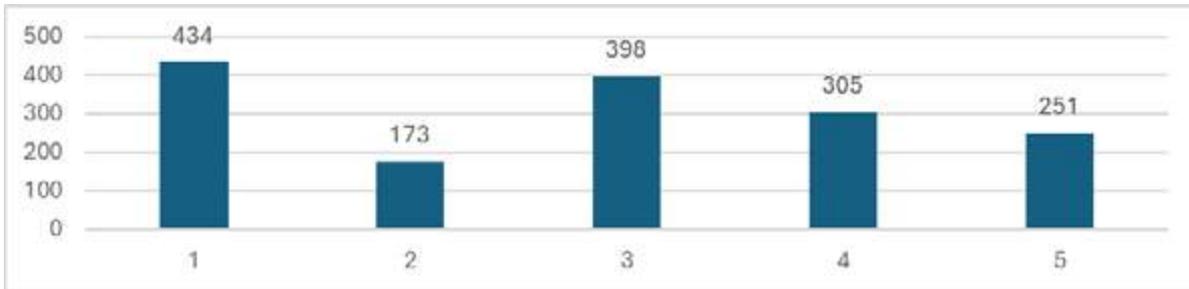


1.561 clientes

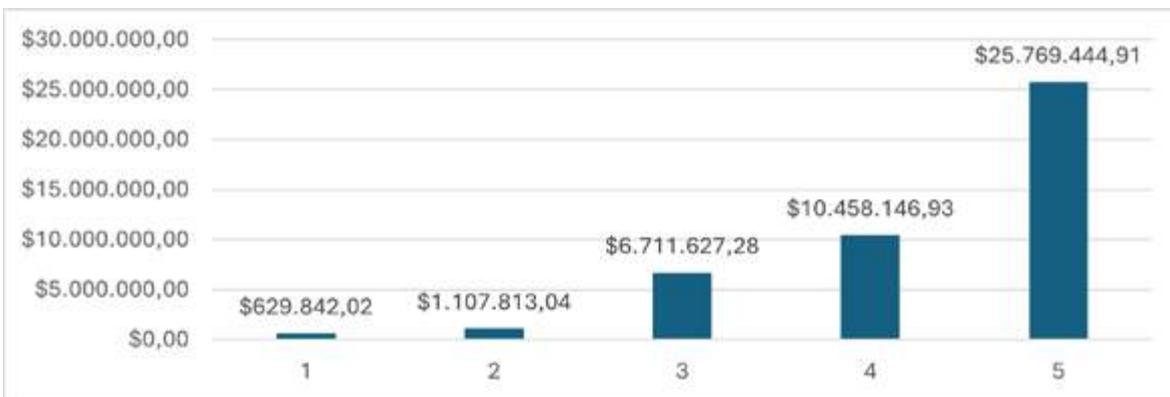
Distribución de portafolio por monto:

DESDE	HASTA	CLIENTES	MONTO
\$0,00	\$4.999,99	434	\$629.842
\$5.000,00	\$9.999,99	173	\$1.107.813
\$10.000,00	\$29.999,99	398	\$6.711.627
\$30.000,00	\$49.999,99	305	\$10.458.146
\$50.000,00	en adelante	251	\$25.769.444

Distribución del portafolio por rangos de montos:
Detalle por número de clientes:



Detalle por saldos:



Histórico de efectividad de renovación del portafolio:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
50,77%	64,50%	81,95%	89%	94%	79%	66%	84%	85%	63%	81%	78%





GESTIÓN DE RIESGOS

En Banco D-MIRO S.A., el área de Riesgos se encarga de desarrollar e implementar mecanismos para identificar, evaluar y mitigar la exposición de riesgo del Banco. El Comité de Administración Integral de Riesgos es el cuerpo colegiado responsable del monitoreo de todos los riesgos que enfrenta la entidad y de la toma de decisiones relacionadas con los mismos.

La exposición al riesgo de Banco D-MIRO S.A., se ha manejado dentro de los límites establecidos, de acuerdo con el apetito al Riesgo adquirido por la entidad. La transparencia interna y externa del Banco es esencial para contar con una buena gestión de riesgo.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

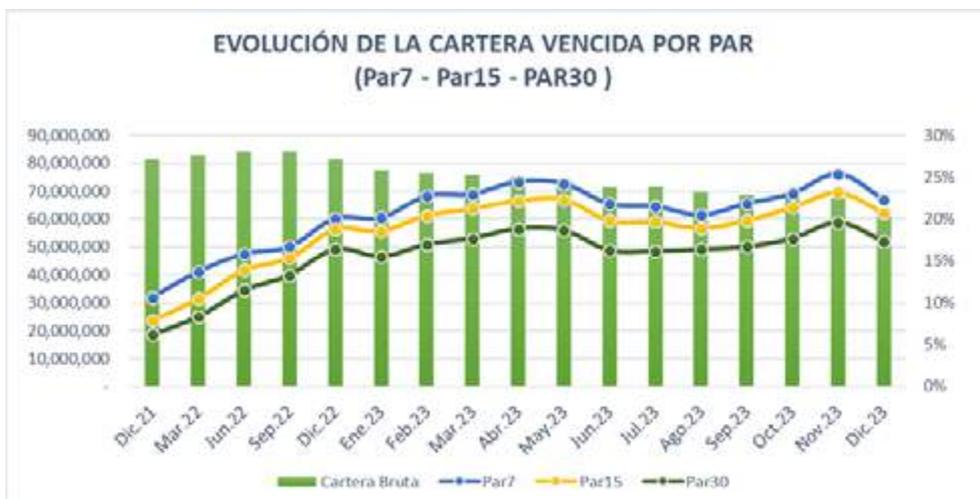
Banco D-MIRO S.A. concentra su actividad en el segmento de microcrédito, por ello cuenta con metodologías y procedimientos adecuados y formalmente establecidos para la evaluación de la capacidad de pago de sus clientes.

El Banco ha adoptado políticas de riesgo crediticio basadas tanto en la normativa

expedida por la Superintendencia de Bancos y las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como también, basadas en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito y Metodología de Gestión de Riesgo de Crédito, las cuales están orientadas al análisis individual de cada cliente.

Cumpliendo con las disposiciones legales vigentes, Banco D-MIRO S.A., ha constituido provisiones para su cartera de crédito, considerando el diferimiento de provisiones aprobado por el Ente de Control. Al cierre del año 2023, la tasa de cobertura (provisiones sobre cartera en mora mayor de 30 días) se situó en 81.44%.

A diciembre de 2023, la cartera de crédito total de Banco D-MIRO S.A. alcanzó USD 63.17 millones, compuesta por créditos con pagos mensuales, por lo que el incumplimiento de un pago por parte del prestatario en la fecha contractual es una señal inicial de alerta temprana y provoca una respuesta inmediata del Banco. El indicador de mora mayor a 30 días cerró en 17.34%.



GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ

Banco D-MIRO S.A., determina lineamientos que contribuyan con la administración de riesgos cumpliendo con los criterios establecidos por la Superintendencia de Bancos y Banco Central del Ecuador, que se ajustan a los criterios de Basilea. La entidad cuenta con un sistema de administración de riesgo de Liquidez, que le permite identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de liquidez. La buena gestión de liquidez ha permitido mantener un nivel apto de activos líquidos netos, haciendo posible afrontar los requerimientos de liquidez. Finalmente, el Banco cuenta con un plan de contingencia de liquidez, mismo que define escenarios y responsables para administrar la liquidez en este tipo de situaciones.

GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO Y CONTRAPARTES

Los riesgos de mercado, medidos por la sensibilidad del margen financiero y del valor patrimonial ante cambios de la tasa de interés, son bajos debido a que el Banco opera con tasas fijas tanto en créditos como en captaciones del público. 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 y contrapartes, así como los límites de exposición de acuerdo con la metodología de cupos de portafolio de inversiones.

GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO Y GESTIÓN DE INCIDENTES

La administración del Riesgo Operativo es parte fundamental de la Entidad para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos que puedan incurrir en posibles pérdidas relacionadas con los factores de procesos internos, externos, personas y tecnología de la información que puedan afectar el normal

desempeño habitual de las actividades del negocio. El área de Riesgos realizó un seguimiento apropiado durante todas las etapas de implementación de los planes de acción y tratamiento de los riesgos. Respecto a la Gestión de incidentes, se ha efectuado el análisis correspondiente de acuerdo con la Metodología Gestión de Incidentes interna.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Banco concluyó el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) contando con planes de continuidad ante los escenarios que podrían interrumpir la operación normal del giro del negocio, dando cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y alineado a la norma internacional ISO 22301, conocida como una guía de buenas prácticas en gestión de Continuidad de Negocio.

PREVENCIÓN DE FRAUDE

Banco D-MIRO S.A. realiza el monitoreo de transacciones por el uso de tarjetas de débito a través de herramientas automatizadas, realizando el seguimiento vía telefónica ante la presencia de alertas generadas. Así mismo, cuenta con soporte para la gestión de emergencias bancarias por robo o extravío de tarjetas de débito.

Durante el año 2023, el área de Riesgos realizó la gestión oportuna de las alertas inusuales por el uso de tarjeta de débito, evitando que se lleven a cabo acciones fraudulentas que causen daños financieros a los clientes.



GESTIÓN DE PROCESOS

Durante el año 2023 se dio atención a solicitudes de cambios de documentos (Reglamentos, Políticas, Procedimientos, Metodologías y Guías de Usuario) de las diferentes áreas, solicitudes de requerimientos funcionales (normativos, estratégicos y mejoras en los productos o servicios), solicitudes de información por parte de las áreas de control (interna y externa), y otros proyectos estratégicos para el Banco.

Gestión Documental de Procesos:

En cuanto a la gestión documental de procesos se destaca la publicación de 76 documentos. Los documentos tienen la siguiente distribución:

PORCENTAJES POR ÁREA		PORCENTAJES POR TIPO DE DOCUMENTO	
Riesgos	23%	Metodología	28%
Legal y Gobierno Corporativo	19%	Políticas	27%
Negocios	11%	Procedimientos	19%
Financiero Operativo	9%	Reglamento	16%
Crédito	9%	Otros	5%
Seguridad de la Información	8%	Manual del Sistema	3%
Cumplimiento	7%	Códigos	1%
Tecnología de la Información	7%		
Administración	4%		
Auditoría	1%		
Procesos	1%		

En el año 2022, Negocios (5%) y Gobierno Corporativo (5%) ocupaban los últimos lugares en la gestión documental de procesos. Sin embargo, para el 2023 se cambió el enfoque de la organización para dar prioridad a los Procesos Estratégicos y Productivos, por lo que en el 2023, se triplica el volumen de los documentos actualizados en estas áreas.

Los cambios en la documentación se deben principalmente a cambios en la estructura organizacional, estructuración y eliminación de procesos, entre otros requerimientos normativos y regulatorios.

Gestión de Requerimientos Funcionales:

En cuanto a la gestión de requerimientos funcionales se destaca la atención de 42 solicitudes de cambio distribuidos de la siguiente manera:

ESTADÍSTICAS POR ÁREA		ESTADÍSTICAS POR TIPO DE DOCUMENTO	
Negocios	56%	Estratégico	60%
Análisis de Crédito	30%	Operativo	35%
Operaciones	7%	Normativo	5%
Riesgos	2%		
Administración	2%		
Finanzas	2%		

Es importante señalar que de los 64 requerimientos atendidos se completó el 67% de los requerimientos. Este nivel de cumplimiento es aceptable si se considera que los requerimientos priorizados como importantes corresponden en gran medida (86%) a las áreas de Crédito y Negocios, además, el 60% son de carácter estratégico.



GESTIÓN DE OPERACIONES

1. Puesta en producción salida nueva franquicia en Tarjetas Débitos Visa.

Beneficios: Los clientes tendrán más coberturas y beneficios a una Tarjeta Débito Integral de uso transaccional en Retiros y Compras a nivel Local e Internacional.

2. Actualización Control Recibos Provisionales.

Beneficios: Se unificaron los controles en Operaciones en apoyo a las recuperaciones que realiza Negocios en las Zonas a los clientes con el objetivo de contener las provisiones y vencimientos de las operaciones de créditos.

3. Activación nueva esquema de recuperación de primas seguros por créditos precancelados en Refinanciamientos y/o Reestructuraciones.

Beneficios: Prever y devolver los valores no usados por seguros a los clientes.

4. Revisión integral de accesos transaccionales en core financiero.

Beneficios: Prever y controlar los procedimientos y accesos en el Banco.



GESTIÓN DE MARKETING

En la trayectoria histórica del Banco D-MIRO, el departamento de marketing ha desempeñado un rol vital como impulsor, encargado de dar voz a la institución y conectarla con su audiencia a lo largo del tiempo. El año 2023 presentó un panorama dinámico y desafiante para este departamento, donde la innovación, la adaptabilidad y la creatividad se eligieron como pilares fundamentales para alcanzar los objetivos estratégicos, su lema "Cambiando Vidas". A lo largo de sus 12 años de existencia, ha experimentado transformaciones significativas, adaptándose constantemente a las demandas del entorno. En este contexto, el departamento de marketing ha modelado la percepción de la marca y consolidando su posición en el mercado.

Durante el año 2023, el Banco D-MIRO presenció una serie de transformaciones notables, entre las cuales sobresale la creación de un nuevo equipo de marketing bajo la dirección del Subgerente de Servicios Bancarios, Raúl Moncayo. Este equipo, compuesto por Freddy Vásquez como Asistente de Marketing, Leonardo del Valle como Auxiliar de Marketing y Geanella Vera como Pasante en Diseño culminando para el mes de febrero del 2023, trajo consigo un impulso innovador. Uno de los cambios más destacados

introducidos por este nuevo equipo fue la implementación de una nueva composición gráfica tanto en los materiales impresos como en los digitales. Esta renovación se distinguió por su estética más pulcra y una estandarización de documentos y estilos de letra. Se adoptando tendencias minimalistas que fusionaron elementos fotográficos y vectores, todo mientras se mantenía la identidad de la marca a través del uso continuado de los característicos colores verdes del Banco D-MIRO.

Actividades Destacadas del Departamento de Marketing en 2023

Actividades de Endomarketing:

Creación de contenido para redes sociales con el objetivo de reconocer el esfuerzo y trabajo de los colaboradores del banco y sean los protagonistas de sus propias historias y como Banco D-MIRO Cambia Vidas reconocimiento de sus aportaciones y alcance de metas, contenido que los inspire a mejoras en sus día a día por medio de arte enviado a sus correos como versículos bíblicos recordando que somos una institución con fundamentos cristianos y bienvenida a la familia banco D-MIRO notificando en LinkedIn y entrega de insumo que faciliten su gestión.



Reconocimiento Asesores de Inversiones



Día de la madre



Estrategia de Marketing Digital:

En un entorno digital en constante evolución, el departamento de marketing del Banco D-MIRO adoptó una estrategia proactiva para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecía el mundo online. Se implementaron campañas de marketing digital altamente segmentadas y personalizadas, utilizando datos y análisis para llegar de manera efectiva a los clientes potenciales. Esta estrategia no solo mejoró la visibilidad y el alcance del banco en línea, sino que también optimizó la experiencia del usuario, fortaleciendo los lazos con la audiencia digital.

A) Landing Page

Para mejorar el rendimiento análisis y depuración de los prospectos clientes, se realizó un proyecto denominado creditos.d-miro.com/landing/ con la finalidad de mejorar el análisis, publicidad que llame al call to action, tener una mejor relación entre usabilidad y adaptabilidad en la experiencia del usuario, con un correcto SEO técnico que ayudara al momento de realizar la búsqueda de manera orgánica.



B) Redes Sociales

Durante el 2023 las redes sociales fueron el canal publicitario más utilizado por Banco D-MIRO donde se realizaron pautajes de sus productos comerciales: Microcréditos, Inversiones y Tarjeta Visa, Reclutamientos, Marca. Algunas de las campañas digitales que se realizaron fueron:

• **Campañas créditos**

Implementación de campañas publicitarias con el apoyo estratégico publicitario de Campaña anuncio Messenger Ads, Tiktok Ads, Contenido Orgánico simultaneo buscando crear la recordación de la marca en nuestros clientes y prospectos.



• Campañas Inversiones

Para servicio de Inversiones con apoyo estratégico publicitario de Campaña LinkedIn, anuncio Messenge Ads, Contenido Orgánico:



• Campaña Cuenta de ahorro y Tarjeta VISA

Migración de nueva franquicia e implementación de campaña de 3 fases con el apoyo estratégico publicitario de Campaña LinkedIn, anuncio Messenger Ads, Contenido Orgánico simultaneo promocionando el uso de tarjetas de débito VISA y las cuentas de ahorro.



- Campaña de Marca

Trabaja en distintos aspectos como la creación de valor, su concepto como tal, su identidad propia, su popularidad, su posicionamiento, la fidelidad recibida por su público objetivo. Siguiendo estos lineamientos estratégicos se construye con auténtica identidad visual una marca. Por el ello se realizó la implementación de contenido de valor como el día de la mujer, y el doceavo aniversario de Banco D-MIRO los principales canales publicitarios de la Campaña fueron, LinkedIn, anuncio Messenge Ads, Contenido Orgánico en nuestras principales cuentas (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube y Tiktok).



Trabaja
con
NOSOTROS

Envía tu hoja de vida con el cargo a postular al correo:
rrhh@d-miro.com

Asesor de Negocios (Guayaquil, Quevedo, Playas)
Gestor de Recuperaciones (Guayaquil, Portoviejo, Milagro)



BANCO D-MIRO

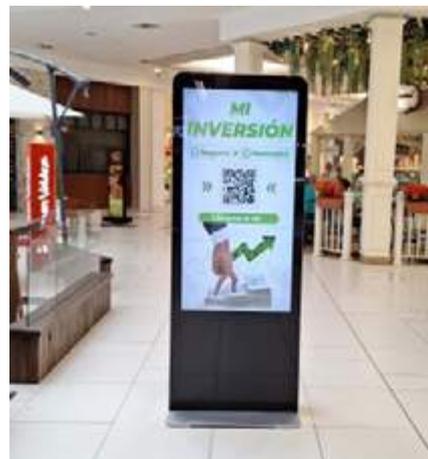


C) Canal Tradicional

Como parte de nuestra estrategia de marketing, el Banco D-MIRO ha implementado una sincronización de canales para maximizar la visibilidad de nuestra marca y llegar a nuestro público objetivo de manera efectiva. Dentro del canal tradicional, hemos realizado una cuidadosa segmentación de las zonas donde tenemos presencia, estableciendo límites geográficos para enfocar nuestros esfuerzos y fortalecer nuestra presencia de marca en diversas provincias.

• Tótems

En nuestra búsqueda por tener una presencia destacada en los lugares frecuentados por nuestros clientes, hemos optamos por la adquisición de tótems publicitarios en ubicaciones estratégicas. Estos tótems generan más de 500.000 impactos y son colocados en las principales ciudades y centros comerciales de provincias como Guayas, Santa Elena, Manabí, El Oro y Los Ríos. En ellos, se promocionaron nuestros productos de inversión y créditos, garantizando una visibilidad óptima para nuestra marca.



• Vallas LED

Durante el año 2023, el Banco D-MIRO ha invertido en dos vallas LED ubicadas en puntos estratégicos como Samborondón y la avenida Pedro Menéndez en Guayas. Estas vallas, situadas en áreas de alto tráfico, tomando a consideración que cada valla cuenta con un impacto de al menos 5.250.000 y el segmentos socioeconómicos medios-altos, promocionan nuestros productos de créditos e inversiones de manera fiable y efectiva.



- Valla LED móvil

Además de las vallas estáticas, hemos implementado una valla LED móvil para aumentar la visibilidad de nuestra marca. Esta valla se desplaza por áreas clave, permitiéndonos llegar a audiencias específicas y maximizar el alcance de nuestras campañas publicitarias.



- Material Impreso

Para garantizar una comunicación efectiva con nuestros clientes, se creó y se redimensiono material publicitario como afiches, flyers y brochures que destaquen los productos y servicios ofrecidos por el Banco D-MIRO. Este material se distribuyó estratégicamente al personal como nuestro canal tradicional como lo son las Agencias Banco D-MIRO en puntos de alto tráfico de nuestros clientes en agencia como en actividades juntos a los asesores en lugares frecuentados por nuestro buyer person.



- Publicidad en Buses

El Banco D-MIRO ha adquirido espacios publicitarios en 12 buses que recorren zonas estratégicas de la provincia del Guayas, con más de 2.000 paradas, con más de 4.200 impactos diarios. Esta estrategia nos permitió generar un impacto significativo en los espectadores que transitan por la ciudad, asegurando una presencia constante y relevante en la mente de nuestro público objetivo.



- **Alianzas Estratégicas y Patrocinios:**

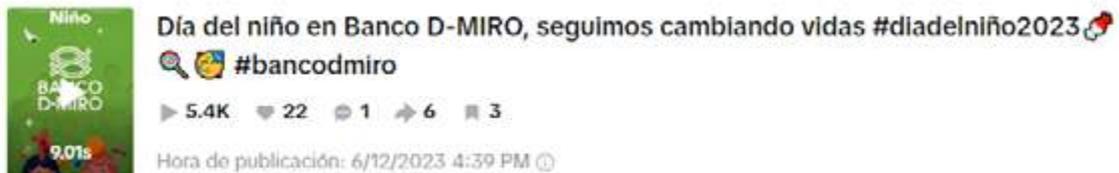
Reconociendo la importancia de colaborar con otras instituciones y entidades, el departamento de marketing del Banco D-MIRO estableció diversas actividades durante el año 2023. Estas asociaciones no solo ampliaron el alcance y la influencia del banco, sino que también generaron nuevas oportunidades y reforzaron su posicionamiento en la mente del consumidor.



- **Producciones y diseño BDM:**

Dentro del departamento de marketing, además de la planificación de campañas, análisis de tendencias y posicionamiento de marca, se lleva a cabo un importante trabajo en diseño gráfico y creación de materiales visuales para fechas especiales, imagen institucional, eventos, coberturas, educación financiera, salud, tecnología, seguridad de la información y comunicaciones internas. La versatilidad del departamento no se limita

únicamente al diseño gráfico, sino que también se extiende a la generación de propuestas, bosquejos artísticos y videos acordes a las tendencias de nuestros segmentos. Todo el contenido producido pasa por un riguroso proceso en el departamento de marketing, donde se revisa, perfecciona y aprueba antes de su distribución. Durante el año 2023, se realizaron más de 20 producciones y bocetos, así como la creación de más de 167 comunicados.



• Resultados y Métricas:

El año 2023 presenció la continuación del departamento de marketing del Banco D-MIRO, donde la innovación, la adaptabilidad y la creatividad se fusionaron para impulsar la marca hacia adelante. A través de campañas colaborativas, estrategias de marketing digital y tradicional, el departamento de marketing demostró su capacidad para navegar con éxito en un entorno cambiante y alcanzar los objetivos estratégicos del banco. En este contexto, es notable mencionar que el área proporcionó una base sólida de leads a las áreas de créditos e inversiones, con un total de 36,571 leads generados a través de nuestros canales digitales. Además, el departamento de marketing de Banco D-Miro experimentó un crecimiento en su alcance con 2.562.623, impresiones en redes sociales y un total de 18.162.056 impresiones.

Estas acciones generaron un tráfico significativo tanto en nuestro sitio web como en nuestras páginas de destino, con 389.575 visitas al sitio web y 145.992 usuarios únicos en las páginas de destino. También es relevante destacar que, a través de nuestro canal tradicional, logramos más de 11.000.000 de impactos. Queda claro que el departamento de marketing sigue siendo una pieza clave en el tejido histórico del Banco D-MIRO, forjando conexiones significativas con nuestra audiencia y allanando el camino hacia un futuro próspero.

CANAL	CANTIDAD
Impresiones RRSS	18.162.056
Impacto LED vallas	10.500.000
Alcance RRSS	2.562.623
Impacto Totems	699.000
Web Vistas	216.644
Landing Vistas	172.931
Landing usuarios	77.232
Web usuarios	68.760
Leads RRSS	36.571
Impacto Vallas LED movil	7.000
Impacto Vallas en buses	5.000



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Medicina Ocupacional:

Actividad al Aire Libre – Florece tu vida.

Con la finalidad de reducir el estrés laboral y brindar oportunidad de integración, empatía y cordialidad entre los colaboradores se realizó actividad “Florece tu vida”, teniendo acogida entre quienes participaron sembrando una planta decorativa en los exteriores del área de parqueadero de Agencia Matriz.

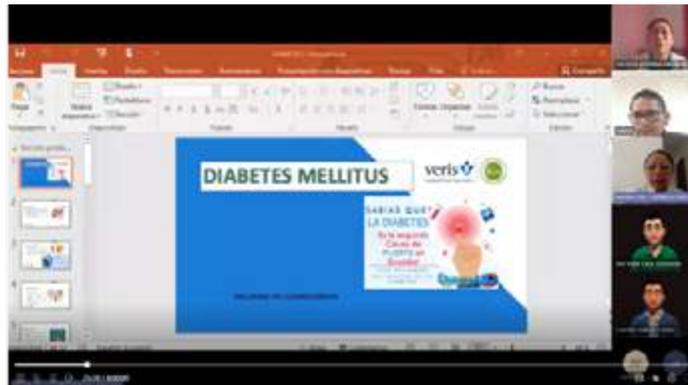


- Promoción de Lactancia Materna.
- Programa de prevención y atención en casos de discriminación acoso laboral y /o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo:
- Violencia de género
- Diversidad e Inclusión
- Alteración del sueño



Plan de vigilancia medica

- Realización de exámenes médicos generales anuales.
- Realización de fichas pre ocupacionales, ocupacionales y de retiro.
- Capacitaciones de salud laboral, con los siguientes temas:
- Prevención de alcohol y drogas en el ambiente laboral
- Prevención de Cáncer de mama y próstata.
- Prevención del Suicidio.
- Prevención de Diabetes.
- Capacitación Brigada Primeros Auxilios.
- Prevención de Ataque Cerebro Vascular.



Campañas de promoción y prevención de salud:

- Campaña Antiparasitaria.
- Inmunización contra Covid-19 e Influenza estacional.
- Campaña Visual.
- Pausas activas.
- Campaña Hígado Graso.

Trabajo Social:

La Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común (Cemefi, 2019).

Durante el 2023, se realizaron actividades de interacción con los colaboradores en la que se buscó integrar el espacio laboral con la vida familiar, llevándose a cabo por D-MIRO Kids, se realizó la entrega de kits de pinturas junto con la participación de la academia Vivas Artes quien dio un taller

dinámico e interactivo de pintura fría, para fomentar sus habilidades.

Se contó con la participación de Maria Vargas, y niños entre los 4 y 12 años de edad.



Otros eventos tales como: 12avo Aniversario de Banco D-MIRO, fechas socialmente reconocidas como el Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas de Guayaquil.



Navidad D-miro KIDS:

En el mes de diciembre, pensando en los hijos de los colaboradores, se realizó la entrega de obsequios de navidad a los niños entre los 4 y 12 años de edad. Contamos con caritas pintadas, rincón de pinturas, juegos y demás distracciones, lo que nos llenó de satisfacción al presenciar la alegría de nuestros colaboradores y sus hijos.



Responsabilidad Social Externa:

- Educación Financiera

En el mes de noviembre del 2023, Banco D-MIRO realizó una capacitación a colaboradores de la Empresa Chiang S.A cuyo objetivo fue dar a conocer diferentes temas de educación financiera sobre:

- Como utilizar responsablemente un crédito
- Como mantener una buena salud financiera
- Ahorro para cumplir metas



A través de las intervenciones realizadas se buscó reforzar la imagen corporativa, asistiendo a grupos vulnerables y contribuyendo con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

En el 2024, se espera continuar ejecutando alianzas estratégicas con causas sociales y ambientales y sobre todo velando por el bienestar de los colaboradores, procurando un ambiente laboral sano y dándoles la posibilidad de lograr un equilibrio entre su vida personal y laboral.

Beneficios Institucionales:

Banco D-MIRO otorga a sus colaboradores beneficios corporativos (adicionales a los de ley) dirigidos a ofrecer facilidades para acceso a la salud, educación, alimentación, bienestar y así contribuir a mejorar su calidad de vida; los beneficios que mantenemos son los siguientes:

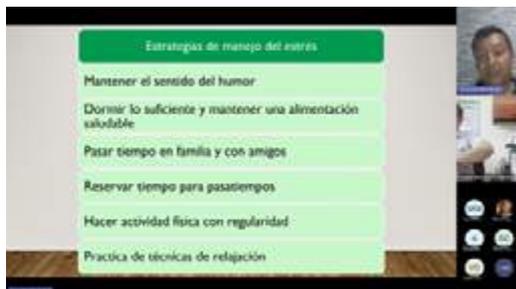


Capacitación:

Con el objetivo de potencializar las competencias duras y blandas de nuestro personal, durante el 2023 se ejecutaron más de 54 capacitaciones con diversos temas considerando a todas las áreas.

Entre los tópicos que se presentaron están:

CAPACITACION
ANÁLISIS CREDITICIO
ANÁLISIS DE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ, STRESS TESTING Y BACKTESTING
ATENCION AL CLIENTE
CAPACITACIÓN A BRIGADA DE COMUNICACIÓN
CAPACITACIÓN A BRIGADA DE EVACUACIÓN
CAPACITACIÓN A BRIGADA DE LUCHA CONTRA INCENDIOS
CERTIFICACION - FACILITADOR GRUPAL Y GESTOR DE EQUIPOS
CLINICA DE VENTAS
PREVENCIÓN DE ATAQUES DELINCUENCIALES
ESTRATEGIAS DE AUTOCUIDADO EN LA FAMILIA
INSPIRANDO FUTURO - TECNOLOGÍAS ESCALABLES
JORNADAS DE SEGURIDAD BANCARIA
LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSION
LEY DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES
LIDERAZGO DE LA MUJER EN LAS MICROFINANZAS
MANUAL DE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO
NEGOCIACIÓN Y CIERRE DE VENTAS
MANEJO DE OBJECIONES- RECLAMOS
SIMULACRO DE EVACUACIÓN
SOCIALIZACIÓN DE PLAN DE EMERGENCIA
SOCIALIZACIÓN PROGRAMA PSICOSOCIAL
TALLER DE VENTAS TELEFÓNICAS Y MANEJO DE OBJECIONES
VIOLENCIA DE GENERO





Administración Salarial:

Al cierre de año, la nómina de personal de la institución estaba compuesta de la siguiente forma:

Colaboradores por Género	No. Colaboradores
Personal Femenino Diciembre 2023:	107
Personal Masculino Diciembre 2023:	131
Total Colaboradores	238
No. del personal por más de un año:	153
No. del personal durante el periodo Diciembre 2023:	238
No. del personal que ocupa puestos gerenciales:	9
Puestos Gerenciales ocupados por Hombres:	8
Puestos Gerenciales ocupados por Mujeres:	1



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Ante eventos presentados en el país (cortes de energía, inseguridad, causas naturales) la Gerencia de Tecnología de Información tuvo que revisar los planes y proyectos considerados para así adaptarse a los nuevos cambios para que el servicio no sea afectado, así como las actividades y labores diarias del área.

Estrategia Planteada Gestión 2023:

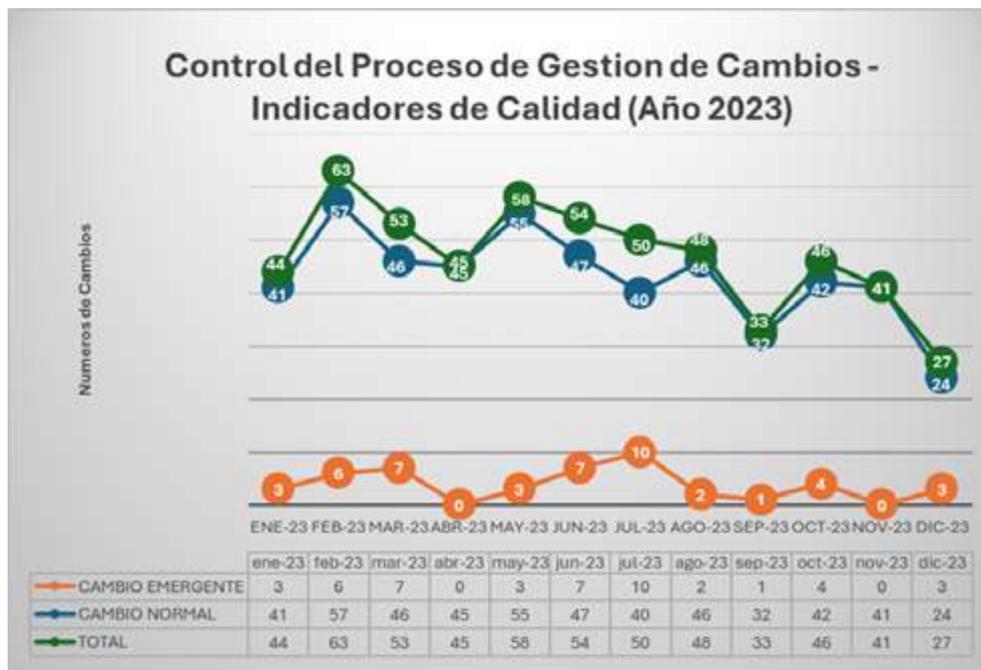
Para alcanzar los objetivos de 2023, se revisó la estrategia del área de TI, agregando los dominios de fortalecimiento de canales y proyectos, por lo que la estrategia general se resume en el siguiente gráfico:



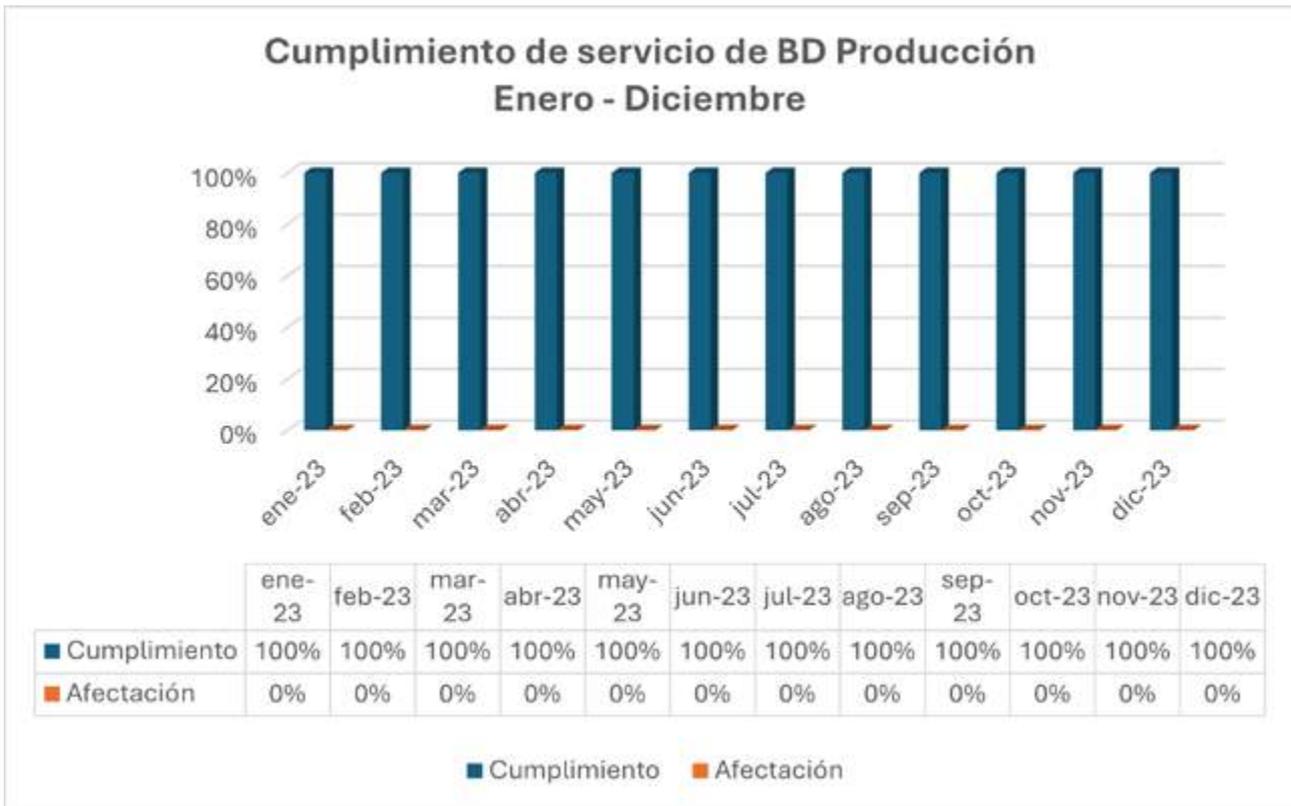
Indicadores de Gestión:

1.1. Control del Proceso de Gestión de Cambios:

La gestión de cambios se ha desarrollado con normalidad, reflejándose en un número bajo de pases por emergencias, muchos de los cambios se los realizo por la vía normal.



1.2. Servicio del Core Bancario:



1.3. Atención de Requerimiento de Usuarios:

En este año; los desarrollos se enfocaron en el fortalecimiento de nuestra marca y disponer de herramientas y/o servicios para nuestro personal y clientes; los cuales fueron usados como apoyo para su gestión, a la par se atendieron proyectos normativos.



Proyectos del área de Tecnología 2023:

El área de TI completo 83% proyectos de POA y 90% proyectos de Portafolio. La siguiente es la lista de proyectos con sus detalles de avance:

Nro	Proyecto	Objetivo	Tipo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estatus	% Avance
1	Banca Móvil (Android / IOS)	Desarrollar redes de servicios y negocios con apoyo tecnológico para beneficio de nuestros clientes.	POA	1/1/2022	31/7/2023	Finalizado	100%
2	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	Fortalecer controles que minimicen el riesgo integral de la institución.	POA	1/1/2022	31/7/2023	Finalizado	100%
3	Mitigar Riesgo Tecnológico H&S - BDD Core bancario	Mitigar Riesgo Tecnológico Hardware & Software Base de datos Core bancario	POA	1/1/2023	31/12/2023	En Proceso	50%
4	Estudio de Factibilidad Upgrade Core Bancario Topaz	Mitigar riesgo core bancario obsoleto	PORTAFOLIO	1/4/2023	31/12/2023	Detenido	10%
5	Optimizar proceso de Cadena batch	Reducir tiempo de proceso EOD	PORTAFOLIO	1/5/2023	31/7/2023	Finalizado	100%
6	Power BI integración a MSSQL	Mejorar en la información gerencial	PORTAFOLIO	1/5/2023	31/8/2023	Finalizado	100%
7	Mitigar obsolescencia Servidores Windows Server 2012 Fase 1 (30 equipos)	Actualizar software base que han llegado al final de su periodo de soporte por el proveedor	PORTAFOLIO	1/5/2023	31/12/2023	En Proceso	70%
8	Migrar todas las conexiones telefónicas al servidor VOIP	Reducir en costo de servicios tecnológicos	PORTAFOLIO	1/4/2023	31/12/2023	Finalizado	100%
9	Política de Seguridad para restricción WIFI.	Mitigar riesgo contra vulnerabilidades en las redes.	PORTAFOLIO	1/6/2023	31/8/2023	Finalizado	100%
10	Replica de las Base de datos MSSQL	A seguridad continuidad del negocio	PORTAFOLIO	1/7/2023	31/12/2023	Finalizado	100%
11	Microsoft defender for endpoint p2 (Estado de los equipos)	Garantizar protección contra vulnerabilidades y reducir en costo de servicios tecnológicos. FMPN Network Inventory Professional (1/1/1/1)	PORTAFOLIO	1/6/2023	31/8/2023	Finalizado	100%
12	WSUS Windows Server Update Services	Garantizar protección contra vulnerabilidades y reducir en costo de servicios tecnológicos	PORTAFOLIO	20/3/2023	31/5/2023	Finalizado	100%
13	Prevención y Lavado de Activo/ Control de Riesgo	Implementación de integración de nuevo software.	PORTAFOLIO	1/7/2023	31/12/2023	En Proceso	20%
14	Landing Page Sitio Web www.d-miro.com	Mejorar en gestión de la información de Leads (Clientes Potenciales)	PORTAFOLIO	1/3/2023	31/8/2023	Finalizado	100%

Entre los proyectos más emblemáticos se mencionan los siguientes:

Banca Móvil (Android / IOS): ampliar los servicios bancarios a través del fortalecimiento de sus canales electrónicos para brindar una mayor cobertura a sus clientes de manera remota usando un dispositivo móvil como un smartphone, que cuente con la funcionalidad necesaria y suficiente para operar de manera precisa y flexible y sobretodo que tenga capacidad de incorporar nuevas funcionalidades e integrese con servicio de terceros a más de tener la capacidad de incorporar nuevas tendencias tecnológicas.

Power BI integración a MSSQL: incorporar nuevas herramientas de Inteligencia Empresarial integrándola a nuestro SIG, donde no solo tenemos información a corte de la situación de la institución, sino que estamos generando una iniciativa para tener información en tiempo real de créditos y/u otros productos y servicios que tiene la institución, para ayudar a mejorar la toma de decisiones.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; establecer una política de tratamiento de datos personales que se encuentre alineado con la "Ley Orgánica de Protección de Datos" (LOPD); esta ley constituye un gran paso para la correcta regulación de la economía digital en la que actualmente nos desenvolvemos, establece los principios para el tratamiento de datos personales, los derechos de los titulares, las obligaciones de los responsables y encargados; asegurando y demostrando el interés de salvaguardar la privacidad de los datos de los clientes, proveedores y empleados, fidelizando la confianza depositada por los clientes, aumentando la credibilidad y reputación empresarial, manteniendo niveles adecuados de protección.

Mitigar obsolescencia Servidores Windows: fortalecer la seguridad tecnológica, como un proyecto planificado para contemplar el ciclo útil de vida de nuestros componentes de software y Hardware, así manteniendo niveles adecuados de protección de datos, como

también contar con soporte garantizado del fabricante; apuntando a ser un aliado para las estrategias que actualmente se vive en la institución.

Réplica de las Bases de Datos MSSQL: copia de la base de datos para garantizar la continuidad del negocio en caso de un fallo técnico o un desastre natural. Si un componente de la BD falla o se produce un corte de energía, los datos pueden perderse sin respaldo y esto puede provocar una interrupción en la productividad, el tiempo de inactividad y la pérdida de ingresos. Además, si un desastre natural como un incendio o una inundación afecta a la oficina, con la replicación se puede garantizar que la información crítica se mantenga segura y se pueda recuperar de manera efectiva y el servicio no se encuentre afectado.

Migrar todas las conexiones telefónicas al servidor Voip: unificar la comunicación telefónica de todas las localidades de la institución, mediante una central telefónica virtualizada que soporta VoIP, interconectándose entre las agencias por los enlaces de comunicación de datos utilizando softphone en sus estaciones de trabajo y así reducir los costos de servicios tecnológicos.

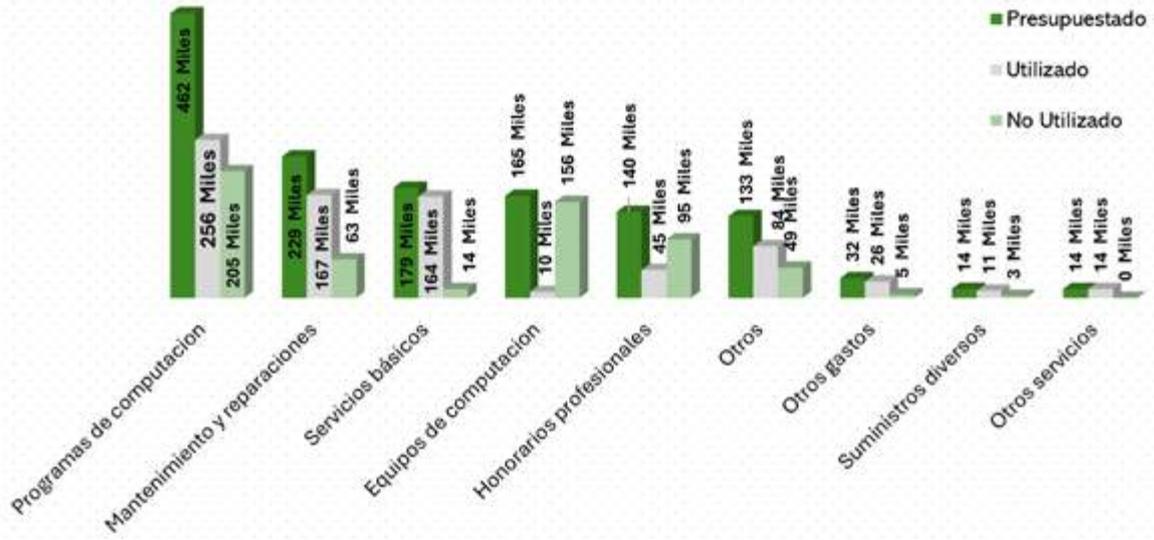
Presupuesto:

Referente al presupuesto del 2023, se consideró un presupuesto de USD 1'367.903. Sin embargo, al corte del 31 de diciembre se ejecutó el 57% del presupuesto planeado. El ahorro del 42% se produce debido a mantenimientos realizados por personal propio, negociaciones con los proveedores en cuanto a condiciones y honorario, además de una campaña de austeridad para conseguir eficiencias en el gasto operativo.

El detalle del presupuesto es el siguiente:

Ejecutado	Total Asignado	Valor Utilizado	Valor Ahorrado
Si	1.188.995	777.895	411.100
Equipos de computación	165.450	9.800	155.650
Honorarios profesionales	45.000	45.000	-
Mantenimiento y reparaciones	169.700	166.650	3.050
Otros	132.600	83.600	49.000
Otros gastos	26.330	26.330	-
Otros servicios	14.400	14.400	-
Programas de computación	461.525	256.325	205.200
Servicios básicos	164.400	164.400	-
Suministros diversos	9.590	11.390	-1.800
No	178.908	-	178.908
Honorarios profesionales	94.700	-	94.700
Mantenimiento y reparaciones	59.588	-	59.588
Otros gastos	5.320	-	5.320
Servicios básicos	14.400	-	14.400
Suministros diversos	4.900	-	4.900
Total general	1.367.903	777.895	590.008

Comparativo de Presupuesto 2023





INFORME Y OPINIÓN ANUAL DEL

AUDITOR INTERNO

INFORME Y OPINIÓN ANUAL DEL AUDITOR INTERNO POR LOS ESTADOS FINANCIEROS, CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y CONTROL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO DEL BANCO D-MIRO S.A., POR EL AÑO TERMINADO AL 2023.

En mi calidad de Auditor Interno, designado por la Junta General Universal Extraordinaria de Accionistas del Banco D-MIRO S.A., celebrada el 17 de febrero del 2017 a continuación, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2023, opinión anual por los estados financieros; cumplimiento de disposiciones de la Superintendencia de Bancos y de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.

I. OBJETIVO DEL INFORME

Informar a los miembros de la Junta General Universal de Accionistas y Directorio, la situación financiera de Banco D-MIRO S.A., correspondiente al ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2023, de conformidad a las siguientes disposiciones legales:

- Normas internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna (NIA).
- De acuerdo a lo establecido en el artículo 219, así como lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 410, definidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Normas reglamentarias contenidas en el Artículo 11, Sección III; así como lo detallado en la Sección IV "De la Comunicación a la Superintendencia de Bancos"; Capítulo II; Título XVII.- Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.

II. PRESENTACIÓN

De conformidad a las disposiciones constantes en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y en las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna; en mi calidad de Auditor Interno, me permito elevar a consideración, el informe sobre la situación financiera de Banco D-MIRO S.A., por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023.

Antecedentes

En base a las actividades descritas en el Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2023, documento que fue sustentado de acuerdo a la metodología de identificación de entes auditables descrita en el Manual de Procedimientos Auditoría Interna; y lo descrito en el artículo 12, Sección III, Capítulo II; Título XVII, Libro I De la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos aprobado por los miembros del Comité de Auditoría y Directorio acorde a lo dispuesto en la normativa vigente; posteriormente puesto a consideración de la Superintendencia de Bancos del Ecuador con fecha 28 de Diciembre del 2022 mediante Oficio AUD-OFC-2022-116; realizamos las correspondientes pruebas para cumplir con los objetivos de Auditoría Interna, respecto a: evaluar la razonabilidad de las cifras registradas en los Estados Financieros, comprobar la existencia del adecuado funcionamiento de los sistemas de Control Interno a fin de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los

objetivos de la institución, la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguarda de los activos de la entidad, los bienes de los depositantes y el patrimonio de los accionistas, en cumplimiento a la normativa vigente, políticas y procedimientos del Banco. Así también lo definido para la administración del Riesgo de Lavado de Activos provenientes de actividades ilícitas, y demás leyes, normas y reglamentos vigentes dispuestos por los Organismos de Control.

Consecuentemente, el área de Auditoría Interna debe emitir informes de Gestión trimestrales y remitirlos a la Superintendencia de Bancos, dichos informes incluyen los Anexos 1, 2, 3 y 4 detalle de tareas realizadas, Seguimiento de implementación de recomendaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa, y; Superintendencia de Bancos respectivamente; dichos Anexos contienen un breve resumen de las observaciones encontradas y su estado, producto del seguimiento efectuado por Auditoría Interna.

III. RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO

He auditado el Balance General de Banco D-MIRO S.A., al 31 de diciembre del 2023, a través de las revisiones efectuadas acorde al Plan Anual de trabajo de Auditoría Interna y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancia, Evolución del Patrimonio y Flujos de efectivo por el año terminado a esa fecha. La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros, de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Mi responsabilidad, como Auditor Interno, es expresar una opinión sobre estos estados financieros, con base a las auditorías realizadas acorde al Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna definido para el año 2023, el cual ha sido aprobado por el Directorio y Comité de Auditoría de Banco D-MIRO S.A, y puesto en conocimiento del Organismo de Control; las auditorías fueron efectuadas de acuerdo con "Normas Internacionales de Auditoría". Dichas normas requieren que se planifique y realice la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre sí los estados financieros se encuentran libres de errores materiales.

Una auditoría incluye, efectuar procedimientos para obtener evidencia sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio del auditor y del resultado de las evaluaciones de riesgo; de que posibles errores importantes originados por fraude u omisión se incorporen en los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para 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 las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), en aquellos aspectos que no se oponen o no existan disposiciones específicas de la Superintendencia de Bancos.

IV. OPINIÓN DEL AUDITOR INTERNO

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Banco D-MIRO S. A., al 31 de diciembre del 2023, y los resultados de sus operaciones, la evolución del patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

V. INFORME RELACIONADO A CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

De conformidad con las disposiciones emanadas por el organismo de control, descritas en el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, así también el literal a) del Art. 11, Sección III; Capítulo II; Título XVII.- Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos; y el art. 3 de la Sección I, Capítulo II, Título X.- Del Control Interno del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, relacionadas a mis funciones como Auditor Interno, informo que durante el año 2023, llevé a cabo pruebas de auditoría y verificaciones necesarias para confirmar que las operaciones y procedimientos del banco se ajustan a la Ley, a sus estatutos, a las normas y políticas interna, así como a las disposiciones legales relacionadas. Como resultado del trabajo realizado, informo que Banco D-MIRO S.A., cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales:

- El Sistema de Control Interno diseñado y aplicado por el Banco se presenta “Aceptable” debido a los hallazgos y observaciones que han sido reportados por la suscrita a la Administración del Banco; producto de nuestras recomendaciones se han definido los respectivos planes de acción, para su regularización acorde a las fechas establecidas; situación que ha sido informada de manera mensual al Comité de Auditoría y Directorio a través del Seguimiento de implementación de recomendaciones efectuado por el área de Auditoría Interna.
- Durante los años 2022 y 2023 el Banco tuvo la visita de la Superintendencia de Bancos respecto a:
 - 20 recomendaciones producto de la Supervisión basada en Riesgos efectuada por la Superintendencia de Bancos con corte al 31 de marzo del 2022, puesta en conocimiento mediante Oficio No. SB-DRCP2-2022-0125-O.
 - 2 recomendaciones producto de la Supervisión efectuada por la Superintendencia de Bancos, puesta en conocimiento mediante oficio Nro. SB-DRCP2-2022-0213-O, del 7 de octubre del 2022.
 - 2 recomendaciones Producto de la evaluación efectuada por la Superintendencia de Bancos respecto a intermitencia y disponibilidad de servicios ocurrida el 18 de febrero de 2023, comunicada mediante Oficio Nro. SB-DRCP1-2023-0068-O, con fecha 24 de marzo del 2023.
 - 19 observaciones producto de la supervisión focalizada efectuada por la Superintendencia de Bancos respecto a “Evaluar la efectividad en el desarrollo e implementación de las políticas, procesos y procedimientos de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, que contiene la Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT)”.

Es importante indicar que hemos informado trimestralmente y de manera documentada respecto al seguimiento e implementación de dichas recomendaciones y las medidas de acción GREC por inspección efectuada por el ente de control en el año 2019; dando así cumplimiento a la normativa vigente. Dichos informes fueron conocidos y ratificados por el Comité de Auditoría y Directorio de Banco D-MIRO S.A.

- El Banco dispone de una herramienta sistemática denominada "E-Magic" la cual permite:

- Elaboración de estructuras de liquidez L08, L10, L11, L31, de acuerdo con lo establecido en el "Manual de Procedimientos Gestión de Estructuras de Información", aprobado por el ex Gerente General de Banco D-MIRO S.A., con fecha 30 de septiembre del 2022.

- Portafolio de Inversiones. - permite obtener los valores para el registro de la valoración de las inversiones de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Procedimientos Gestión de Liquidez", punto 1.5 "Valorar Inversiones de Tesorería"

- Obligaciones Financieras. - permite obtener la maduración y la provisión de obligaciones financieras locales y del exterior de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Procedimientos Gestión de Financiamiento", punto 1.5 "Generar Provisión y Maduración de Obligaciones Financieras y Emisión de Obligaciones".

- Durante el período examinado, la administración del banco ha dado cumplimiento a las resoluciones de la Junta General Universal de Accionistas, Directorio y con las emanadas por el organismo de control, dentro de los plazos establecidos.

- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito (Formularios 250 A, B y C).

- La calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones (Formularios No. 231 A, 231 B y 231 C) se remitió de manera trimestral al organismo de control y contempla la constitución de provisiones para cubrir eventuales pérdidas en la recuperación de activos de riesgos.

- El nivel de patrimonio técnico (Formulario 229), durante todo el período examinado, supera los mínimos establecidos.

- Toda la información financiera solicitada a la suscrita por parte de los organismos de control fue entregada en los términos y plazos solicitados.

- Se realizó seguimiento a la implementación de las recomendaciones presentadas por los auditores de la Superintendencia de Bancos, así como las emitidas por los auditores externos e interno, cuyo resultado fue presentado al Directorio y Comité de Auditoría y remitido de manera trimestral al organismo de control.

- La entidad cuenta con organigramas estructurales y funcionales; manuales y reglamentos internos

VI. INFORME RELACIONADO AL CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, RESPECTO A LOS CONTROLES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS, COMO EL TERRORISMO (ARLAFDT).

Los controles aplicados por el banco para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo (ARLAFDT) son apropiados y observan los requerimientos establecidos por las entidades de control.

Como Auditoría Interna, se ha evaluado la gestión de la Unidad de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento; cumplimiento de la "Norma de control para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo (ARLAFDT) y su aplicación; producto de la cual se emitieron los respectivos informes y memorando de Auditoría para la implementación de las recomendaciones, con la finalidad de evidenciar su efectividad y robustecer el control interno de la entidad.

El directorio ha expedido políticas para prevenir el lavado de activos proveniente de actividades ilícitas en la prestación de servicios financieros.

El Banco dispone del software Sentinel E-List, Sentinel Compliance & Risk y Sentinel Reporter para controlar y monitorear el riesgo de lavado de Activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo. Es importante indicar que el área de cumplimiento se encuentra en proceso de implementación del nuevo software de monitoreo denominado Risk Control Services Advanced (RCSA) desde el 11 de septiembre del 2023 y con una proyección de culminación en un total de 136 días que corresponde al 27 de marzo del 2024.

En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el banco son apropiados para prevenir y controlar el lavado de activos, provenientes de actividades ilícitas.

Guayaquil, 07 de marzo de 2024.

Atentamente,

BANCO D-MIRO S.A.



Ing. Ingrid Moscoso Sandoval

AUDITORIA INTERNA

Auditora Interna

Ing. Com. Ingrid Moscoso S.
Auditor Interno Banco D-MIRO S.A.



INFORME Y OPINIÓN DEL
**AUDITOR
EXTERNO**

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

Opinión

Los estados financieros resumidos del Banco D-Miro S.A., que incluyen el balance general resumido al 31 de diciembre de 2023 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de sus estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2023. En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, preparados de acuerdo con normas y prácticas contables y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Estados Financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Financiera, por lo tanto, la lectura de los estados financieros resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros auditados y nuestro respectivo informe

Emitimos una opinión sin salvedades de fecha 8 de marzo de 2024, sobre los estados financieros auditados de Banco D-Miro S.A. con corte al 31 de diciembre de 2023. Dicho informe también incluye los asuntos claves de auditoría que son aquellos aspectos que a nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad para la auditoría de los estados financieros por el año terminado en dicha fecha. Adicionalmente incluimos un asunto que requiere énfasis sobre los resultados obtenidos en los últimos años, la supervisión efectuada por la Superintendencia y el fortalecimiento patrimonial con la incorporación de nuevos accionistas, así como un párrafo de otro asunto que menciona que los estados financieros del Banco, por el año terminado el 31 de diciembre del 2022, fueron examinados por otros auditores.

Responsabilidades de la administración por los estados financieros resumidos

La Administración de Banco D-Miro S.A., es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros resumidos, de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

Contactanos

 banco dmiro

 @banco dmiro

 @BancoDMIRO

 banco-d-miro

 @bancodmiro

 04-3700500

 www.d-miro.com