

# **MEMORIA 2024**

Informe de Gestión Anual

**Contenido**

Visión de Amor	4
Declaración	5
Quiénes Somos	6
Visión	6
Prometemos	7
Valores	8
Nuestro Presidente Ejecutivo Habla.	9
<b>La experiencia de Nuestros Líderes Habla por Sí Sola</b>	<b>11</b>
Nuestros Principales Ejecutivos en República Dominicana	12
Nuestro Equipo Ejecutivo País	13
<b>Un 2024 de escuch</b>	<b>19</b>
Clientes Hablan	20
Nuestra Marca Habla	22
Nuestra gente habla.	25
Nuestro Amor Habla al Corazón	27
Desarrollando a Nuestros Líderes.	31
JMMB Habla a República Dominicana.	34
<b>Marco General y Contexto Internacional</b>	<b>40</b>

Entorno Macroeconómico Internacional:	41
Entorno Macroeconómico Local:	42
Perspectiva País 2025:	43
<b>Nuestra Gestión de Riesgo Habla</b>	<b>45</b>
Gestión de Riesgo País.	46
<b>JMMB PUESTO DE BOLSA, S.A.</b>	<b>48</b>
Propuesta de Servicios	49
Mensaje Del Presidente del Consejo de Administración	50
Mensaje Del Vicepresidente Ejecutivo.	52
Consejo de Administración	55
Nuestro Equipo	60
Gobierno Corporativo	66
<b>JMMB Puesto de Bolsa en Cifras.</b>	<b>69</b>
Indicadores Financieros	70
<b>Logros 2024</b>	<b>74</b>
<b>Estrategia 2025</b>	<b>74</b>
<b>Objetivos estratégicos claves que la entidad llevara a cabo:</b>	<b>74</b>
<b>Objetivos estratégicos por departamentos:</b>	<b>76</b>

## **Sección País**

## **Visión de Amor**



En JMMB trabajamos para crear un ambiente en el cual las personas logren su máximo potencial, comprometidos a largo plazo con un proceso de desarrollo holístico que reconoce el crecimiento completo del individuo.

JMMB es un medio en el cual los individuos pueden soñar, y expandir esos sueños más allá de la organización misma, hacia una sociedad infinita, próspera y abundante, hacia el universo. Cada persona es amable y respetuosa con sus compañeros, representando ese importante eslabón de amor que da a los demás, aportando para fortalecer a cada uno, con una visión compartida por cada miembro del equipo.

Este equipo está claro en que esta organización está fundamentada en amor incondicional y respeto mutuo. Este amor se transmite en las relaciones de trabajo de cada día, en su desempeño, su

interacción y es el fundamento en el que reposa dicha organización. El amor es la fuerza motriz que motiva al equipo de JMMB a servir a sus clientes, parte muy especial de esta familia y les brinda oportunidades para que amplíen su potencial, reconociendo su poder y la capacidad de manifestarlo para beneficio de ellos como individuos, de la organización y de la sociedad. En este proceso, se logran los objetivos individuales y organizacionales.

Esta estrategia innovadora representa una manera diferente de ver la vida, donde la igualdad y la equidad son dominantes, por lo que se hace un cambio de paradigma. Siendo esta la filosofía central de JMMB, se hace cada vez más retadora a medida que va creciendo la organización.

Por consecuencia, JMMB está involucrada enérgicamente en actividades filantrópicas dentro de la sociedad, reconociendo y aceptando su responsabilidad social, pero además comprendiendo su armonía con su filosofía, siendo este un eslabón de una cadena aún más grande.

Desde esta óptica, el equipo de JMMB reconoce la diversidad, celebrando las

diferencias de su equipo, pero a la vez entendiendo que son las similitudes las que los unen. Cuando esta fuerza es aceptada, cuidada y desarrollada, se fomenta la continua implementación de la visión compartida, asegurando que cualquier conflicto que surja sea resuelto de manera positiva.

JMMB está comprometido con la vida en su plena abundancia. De esta manera, los integrantes de la empresa reconocen los vínculos entre la organización, la sociedad y la interrelación entre toda la vida, por lo cual JMMB está comprometido con la conservación, preservación y sustento del medio ambiente para asegurar un desarrollo sostenible.

Esta atmosfera en vías de desarrollo dentro de JMMB, puede ser definida como un campo energético con círculos superpuestos de creatividad, pasión, excitación, alegría y risa que coexisten dentro de un proceso dinámico que finalmente llega a niveles cada vez más altos de actualización interior, logrando así la misión de la organización. En esta atmosfera de amor, cariño y honestidad, las ideas son valoradas y compartidas abiertamente, haciendo un balance entre sus aspiraciones y los aspectos prácticos del trabajo y la vida, dentro de la

actualización y el potencial. No existen temores, limitaciones ni fronteras. Se espera que los miembros del equipo sean, por lo tanto, genuinos, sabiendo que pueden expresar su sentir de manera segura. Para asegurar esto, JMMB está comprometido con proveer un foro abierto para que todas las ideas que surjan sean discutidas, probadas e implementadas para lograr el crecimiento de todos.

Los miembros del equipo, por lo tanto, ven a JMMB como la institución financiera única en su clase: exitosa, manejada por profesionales que dan cuidado excepcional a sus clientes y luchan por lograr la excelencia en todos los aspectos de su vida. Ellos ven a JMMB expandiendo sus horizontes más allá de Jamaica, pero manteniendo sus características espirituales y desarrollando, por lo tanto, todas las disciplinas requeridas para un éxito continuo.

### **Declaración**

Creo tan firmemente en mí mismo que no me pondré a la defensiva por las críticas porque sé que cada experiencia es una oportunidad de crecimiento. Voy a construir, a apoyar y cuidar a mis compañeros de equipo y aprovecharé

todas las oportunidades para elogiar y agradecer. Doy la bienvenida a la incertidumbre que forma parte de mi visión. Tengo fe lo suficientemente fuerte para saber que todo lo que ocurre a lo largo de mi camino pasa por una razón, y que todas las cosas trabajan en conjunto para mi bien.

### **Quiénes Somos**



El Grupo JMMB se ha establecido como una casa corredora de primera línea en el Caribe. Conocida por su espíritu emprendedor, la compañía ha introducido de forma consistente productos y servicios nuevos para inversionistas y ha fortalecido a todos sus clientes - individuales, corporativos e institucionales.

La visión era ofrecer servicios de inversión a una sección más amplia del pueblo jamaicano. Desde entonces, JMMB se ha convertido en una de las Instituciones Financieras más grandes y exitosas de todo el Caribe.

JMMB es un proveedor de servicios financieros integrado que está comprometido a mostrar conexiones de corazón a corazón y proporcionar relaciones genuinas y solidarias, ya que proactivamente ofrecemos planes financieros personalizados que ofrecen acceso a nuestra amplia gama de soluciones financieras, incluyendo banca e inversiones. Actualmente nos asociamos con más de 290,000 clientes y sus familias, y también queremos ser su socio financiero de metas de vida, sosteniéndonos la mano y entrenándonos en el camino hacia sus metas.

### **Visión**

- Somos reconocidos como expertos entre los Mercados Internacionales y Regionales en las clases de activos del Caribe y Centroamérica.
- Somos la autoridad como fuente de información e investigación respecto a activos en el Caribe. Los clientes colocan a JMMB como el

socio preferido que les permite. Fortalecerse financieramente.

- JMMB tiene presencia en los centros financieros internacionales más importantes, apalancando nuestra herencia caribeña.
- Somos una compañía internacional orgullosa de nuestras raíces jamaicanas.
- JMMB se encuentra en la lista de compañías Fortune 500.
- Somos una institución financiera multifacética.
- JMMB invierte en negocios donde nuestras competencias nucleares pueden apalancarse para lograr una contribución significativa a las ganancias de JMMB.
- Los miembros del equipo de JMMB son apasionados, llenos de objetivos, competentes y ávidos de una intención genuina de lograr la libertad financiera.
- JMMB se reconoce como un contribuyente muy importante para con las realidades sociales y económicas del Caribe.
- JMMB cotiza en el JSE, la Bolsa de Valores del Caribe, NASDAQ y

otros mercados de valores internacionales.

- JMMB se reconoce como una empresa dinámica, segura, estable y confiable.

### **Prometemos**

- Ser orientados a soluciones; seguimos sus instrucciones y completamos sus requerimientos, desde el primer momento, sin errores.
- Ser ejemplares, entregando un servicio rápido y eficiente, anticipándonos a sus necesidades y excediendo sus expectativas.
- Ser transparentes a través de una comunicación abierta manteniéndolos informado y encantado.
- Actuar con integridad y cuidado, valorar su retroalimentación y responder con urgencia; ser responsables de todas nuestras interacciones, entregando soluciones oportunas.
- Vivir nuestra Misión y Visión a través de atención personalizada y experiencias memorables... sentirá el amor de nuestro equipo.

## Valores

- Amor: el mejor interés de todos en el corazón.
- Receptividad: tenemos apertura, escuchamos a los demás y hacemos los objetivos de la familia los nuestros.
- Honestidad: decimos las cosas como son, abordamos los retos conociendo e informados de los obstáculos.
- Integridad: cumplimos con nuestra promesa. Hacemos lo que decimos, desde el corazón.
- Cuidado: nos tratamos como una gran familia.

## **Nuestro Presidente Ejecutivo Habla.**



Estimados Accionistas.

En esta memoria, compartimos con ustedes las actividades y resultados de JMMB en República Dominicana durante el año 2024, un año que nos vio completar importantes metas dentro del marco de nuestro plan estratégico.

Esta gestión estuvo marcada por altos niveles de volatilidad en los mercados financieros, a pesar de esto nuestros activos se incrementaron en un 5%, los cuales

ascendieron a RD\$33,654 MM al cierre del periodo, además es importante destacar que los fondos bajo administración del Grupo en el país incrementaron un 5% y totalizaron RD\$51,577 MM. JMMB continúa sumando clientes a su cartera cerrando el año con alrededor de 59 mil clientes en la República Dominicana. Como resultado, el Grupo obtuvo utilidades netas por RD\$319 MM y un ROE del 9%.

Con orgullo hoy podemos decir que nos hemos convertido en un importante grupo financiero en la República Dominicana, desarrollando todas nuestras líneas de negocio. Al cierre del período, las empresas que componen el Grupo en el país acumulan un patrimonio de RD\$3,381 MM, y todas cuentan con calificación de riesgo entre las mejores de su categoría.

Uno de los principales logros concretizados durante el período en cuestión fue el crecimiento de nuestras líneas de negocios de administración de fondos y pensiones, la cuales aportaron una rentabilidad superior al 20% en conjunto, reafirmando así el éxito de la estrategia de diversificación del Grupo y el crecimiento de JMMB en República Dominicana, permitiendo ampliar las soluciones financieras ofrecidas a nuestros clientes.

JMMB Puesto de Bolsa, nuestra principal filial, obtuvo resultados netos por RD\$238 MM, alcanzando un ROE de 9%. Los fondos bajo administración ascendieron a RD\$21,882 MM.

JMMB SAFI, nuestra Administradora de Fondos de Inversiones obtuvo resultados netos por RD\$92 MM un 8% superior a los resultados obtenidos en el 2023. Los Fondos de Inversión bajo administración ascendieron a RD\$12,182 MM. La cartera de clientes creció un 15% con respecto al 2023.

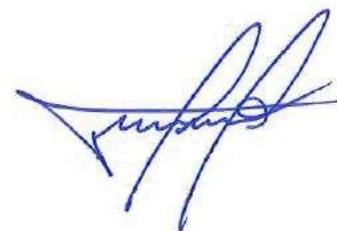
JMMB Bank continuó su trayectoria de crecimiento mostrando una mejora de 101% en sus resultados y una mejora en el índice de morosidad en la cartera pasando de 2.81% a 2.75% al cierre del período.

Los fondos bajo administración en JMMB BDI AFP, nuestra Administradora de Fondos de Pensiones, ascendieron a RD\$10,165 MM mostrando un incremento de 16% con respecto al período anterior. La rentabilidad

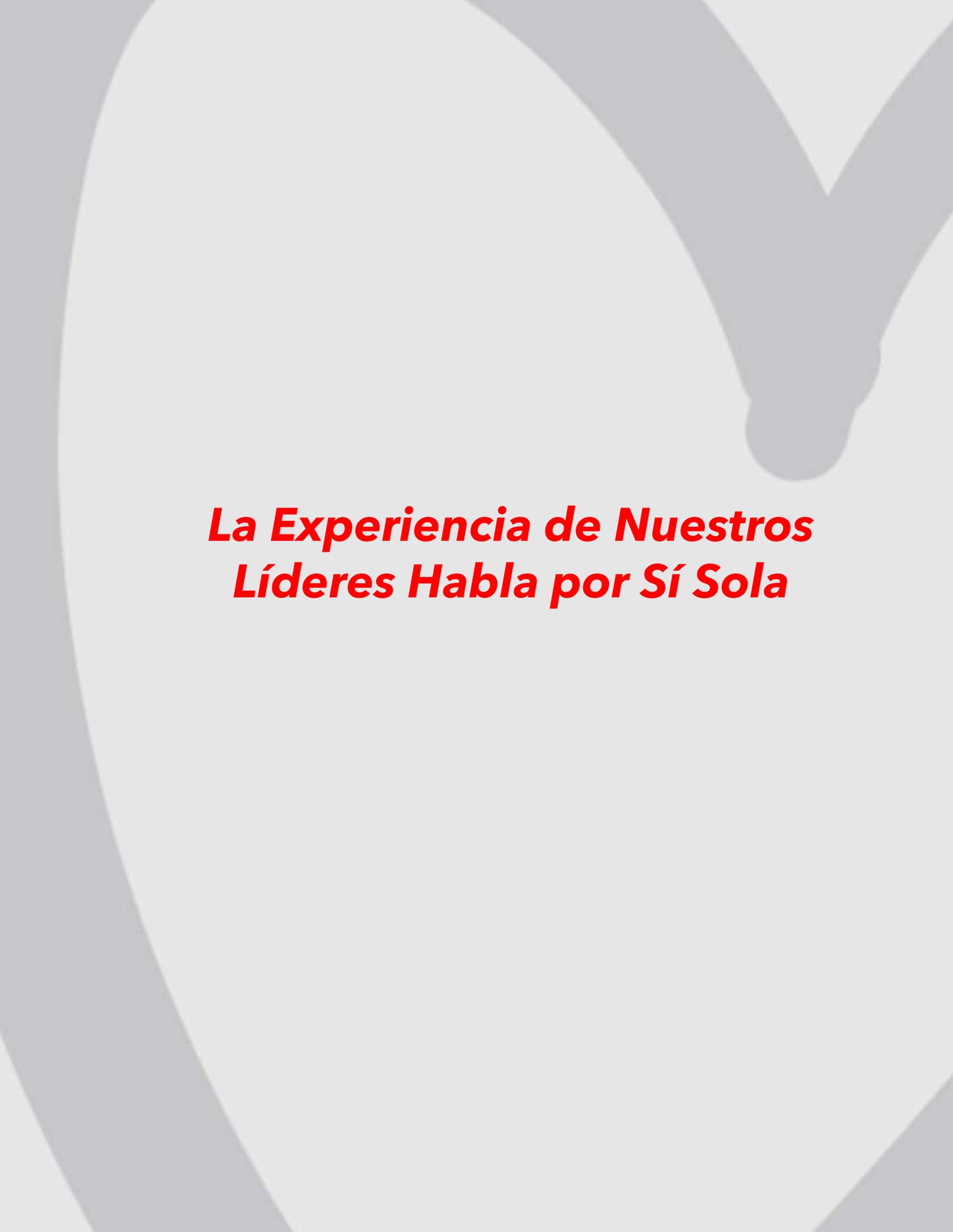
del fondo se mantuvo dentro de los tres primeros lugares a lo largo de 2024, cerrando en 11.17% por encima de la rentabilidad promedio ponderada del sistema de 9.86%.

A pesar de un contexto macroeconómico complicado sin duda hemos obtenido buenos resultados de la gestión realizada durante el año 2024, dando pasos firmes hacia el logro de nuestros objetivos estratégicos y tenemos que agradecer como siempre primero a Dios, a nuestros colaboradores y sobre todo a nuestros clientes que nos han brindado su apoyo y confianza.

Durante el 2025 continuaremos enfocados en la ejecución de estrategias dirigidas a generar crecimiento de las distintas empresas que conforman el grupo, explorando distintas oportunidades de desarrollo, y trabajando para ofrecer a nuestros clientes soluciones financieras confiables y que les permitan alcanzar sus metas.



Juan José Melo Pimentel  
Presidente Ejecutivo para  
República Dominicana.



***La Experiencia de Nuestros  
Líderes Habla por Sí Sola***

## **Nuestros Principales Ejecutivos en República Dominicana**



### **Juan José Melo Pimentel**

#### **Presidente Ejecutivo para República Dominicana -**

Labora con JMMB desde 2009.

19 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Ingeniería Industrial, PUCMM, 2003.

Maestría en Finanzas de la Universidad de Comillas en Madrid, España, 2004.

*Ejerce como Vicepresidente Ejecutivo de JMMB Puesto De Bolsa S.A., Gerente General*



### **Luis M. Bogaert Ciaccio**

#### **Vicepresidente Ejecutivo JMMB Bank, S.A. Gerente General**

Labora en JMMB Bank desde 2024.

10 años de experiencia en el sector financiero.

Bachelor Of Business Administration (B.B.A), Haworth College of Business Western Michigan University, Kalamazoo, 2011.

Master Of Business Administration (M.B.A), Haworth College of Business Western Michigan University, Kalamazoo, 2013.



### **Eddy Tineo**

#### **Vicepresidente Ejecutivo AFP JMMB BDI, S.A. Gerente General**

Labora con JMMB desde 2015

Más de 10 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Iberoamericana, 2013.

Licenciatura en Administración de Empresas, Gerencia y Negocios Internacionales, Florida International University, 2014.

Maestría en Administración de Negocios, Finanzas y Evaluación de Inversiones, Lynn University Raton Florida, 2015.

*Ejerce como Vicepresidente de Finanzas Corporativas y Estrategia para República Dominicana*



### **Alberto Viu Alegre**

***Vicepresidente Ejecutivo JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.  
Gerente General***

Labora en JMMB Funds desde 2023.

12 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura & Máster en Administración y Dirección de Empresas de ESADE Business School, Universidad Ramón Llull Barcelona, España 2013.

## ***Nuestro Equipo Ejecutivo País***



### **Carolina Pichardo Toral**

***Vicepresidenta de Legal y Cumplimiento para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2015.

Más de 20 años de experiencia en Derecho Corporativo.

Licenciatura en Derecho, UNIBE, 2003.

Maestría en Derecho de Negocios en la Universidad Pompeu Fabra en Barcelona, España, 2006.



### **Patria Rivera**

***Vicepresidenta de Contabilidad y Finanzas para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2009.

Más de 30 años de experiencia en la industria de servicios.

Licenciatura en Contabilidad, INTEC, 1987.

Postgrado en Administración Financiera, UNAPEC, 1994.

**Denisse Pichardo*****Vicepresidenta de Cultura, Desarrollo Humano y Servicios Generales para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2013.

Más de 20 años de experiencia en el área de Recursos Humanos. Licenciatura en Psicología, UNIBE, 1998.

Maestría en Recursos Humanos y Administración de Personal, Escuela de Alta Dirección y Administración de Barcelona, España, 2003.

Postgrado en Digital Business, Columbia University, Nueva York, Estados Unidos, 2020.

**Virginia Henríquez*****Vicepresidenta de Mercadeo para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2007.

Más de 20 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Economía, PUCMM, 2002.

International MBA, EADA Business School Barcelona, España, 2004.

Magister en Mercadotecnia, PUCMM, 2006.

**Laura Aybar*****Vicepresidenta de Operaciones para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2008.

Más de 20 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Administración de Empresas, PUCMM, 2004.

Postgrado en Finanzas Corporativas, PUCMM, 2008.

**Alfonso Rodríguez*****Vicepresidente de Tesorería e Inversiones para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2013.

Más de 18 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Economía, INTEC, 2004.

Maestría en Gestión de Riesgos y Tesorería, PUCMM, 2012.

**Luís Johnson*****Vicepresidente Banca de Inversión & Mercado de Capitales para República Dominicana.***

Labora en JMMB Puesto de Bolsa desde el 2024

22 años de experiencia en el sector financiero y finanzas

Licenciatura en Economía en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, 2003.

Maestría en Finanzas y Análisis Económico, Universidad complutense de Madrid, 2004

MBA Finanzas, Toronto Metropolitan University, 2021

**Mariel Abreu*****Vicepresidenta de Riesgos para República Dominicana.***

Labora en JMMB desde 2024.

21 años de experiencia en el área de riesgo financiero.

Licenciatura en Economía, instituto tecnológico de Santo Domingo, 2000

Postgrado en finanzas corporativas, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, 2001

Maestría en Análisis económico aplicado, Universitat Pompeu Fabra, IDEC, 2004

**Camucha Gerónimo*****2da Vicepresidenta de Negocios Personales para República Dominicana.***

Labora en JMMB Puesto de Bolsa desde 2024.

16 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Administración de empresas en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, 2007.

Magister en Alta Gerencia, Instituto Tecnológico de Santo Domingo, 2011.

**Nicole Bueno*****2da Vicepresidenta de Negocios Corporativos y Empresariales para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2016.

Más de 6 años de experiencia en el Mercado de Valores.

Licenciatura en Negocios Internacionales, concentración en Finanzas, UNAPEC, 2016.

Programa de Desarrollo Ejecutivo, Barna Management School, 2022.

**Antonio Ramírez*****2da Vicepresidente Regional de Negocios Zona Norte para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2022

Más de 27 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura Economía, con especialidad en Negocios Internacionales, The University of Iowa, USA, 1996.

Diplomado en Finanzas Corporativas, Business Escuela de Negocios, 2008.

Diplomado en Banca Empresa, IESA Escuela de Negocios, 2011.

PDD, Barna Business School, 2010.

Certificación Experto en Coaching Ejecutivo, IESEC, España y RD, 2013.



### **Madelyn Mateo**

#### ***Gerente Sénior de Cumplimiento Regulatorio y Normativa Para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2015.  
Más de 12 años de experiencia en el sector financiero.  
Licenciatura en Contabilidad, Mención Finanzas, Universidad APEC, 2011.  
Maestría en Administración Financiera, Universidad APEC, 2015.  
ICS- Certificación Internacional en Control Interno, The Organization of Risk Management Certification, 2019.  
CGS- Certificación Internacional en Gobierno Corporativo y Cumplimiento- The Organization of Risk Management Certification, 2020.



### **Rosa Mena**

#### ***Gerente Sénior de Legal para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2021.  
Más de 17 años de experiencia en el área de Derecho Corporativo.  
Licenciatura en Derecho, PUCMM, 2006.  
Maestría en Derecho de los Negocios Corporativos, PUCMM, 2008.



### **Breyni Pérez**

#### ***Gerente Sénior de Cumplimiento PLAFT para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2016.  
Más de 11 años de experiencia en el sector financiero.  
Licenciatura en Administración de Empresas, INTEC, 2012.  
Maestría en Banca y Mercado de Valores, INTEC, 2016.  
Certified Compliance Officer, CCO - The Organization of Risk Management Certification, 2019.

**Maria Marte*****Gerente Sénior de Auditora Interna para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde el 2020.

Más de 8 años de experiencia en el sector bancario.

Licenciatura en Gestión Financiera y Auditoría, PUCMM, 2016.

Certificación en Fundamentos de la Gestión del Riesgo, Toronto University, 2018.

Maestría Ejecutiva en Dirección de Proyectos, PUCMM y Escuela de Organización Industrial de Madrid, 2022.

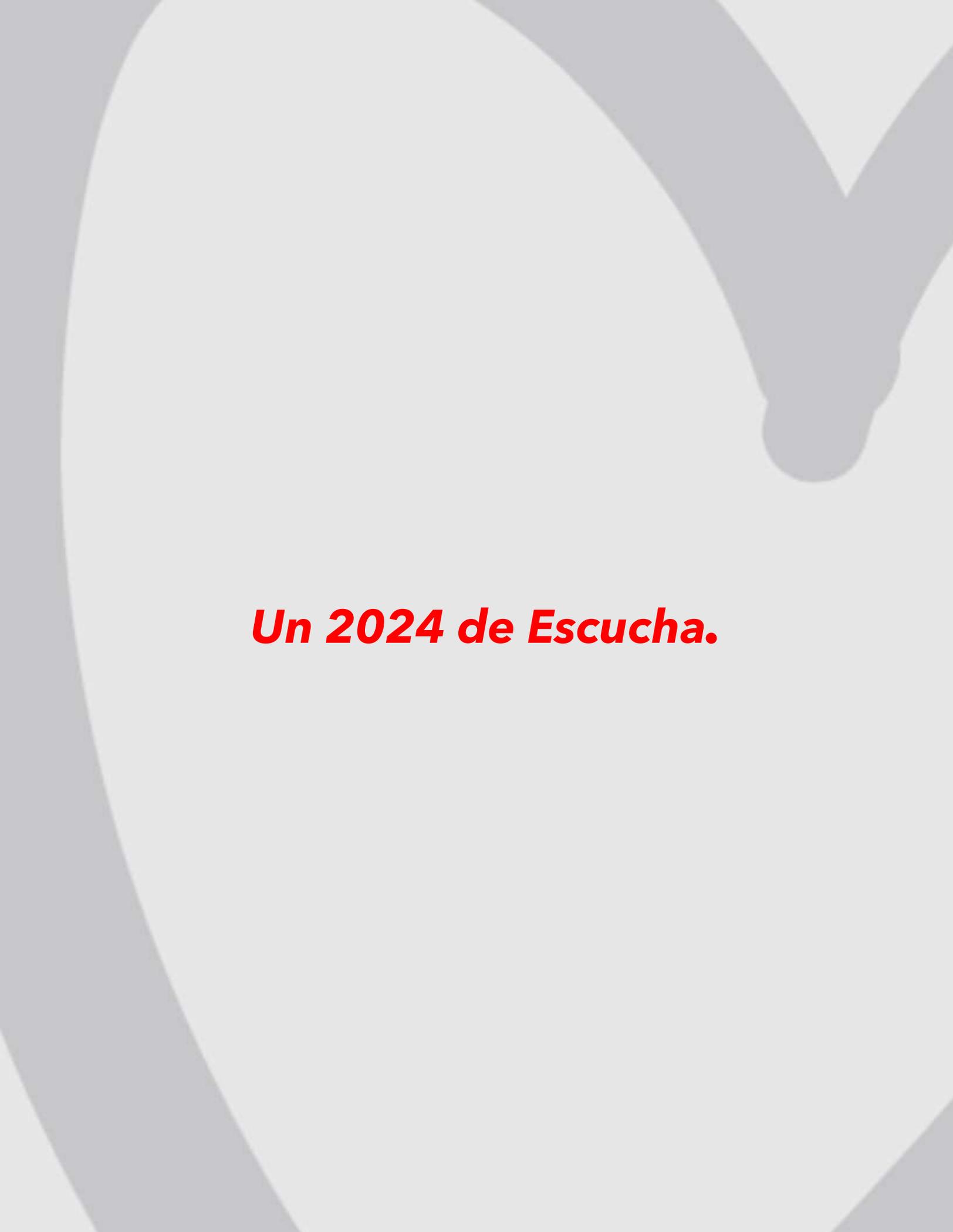
**Agustín Beato*****Gerente Sénior de Finanzas y Reportería para República Dominicana.***

Labora con JMMB desde 2021.

Más de 14 años de experiencia en consultoría de Finanzas y Auditoría en el sector financiero.

Licenciatura en Contabilidad, UASD, 2009.

Magíster en Banca y Mercado de Valores, INTEC, 2014.



***Un 2024 de Escucha.***

## Cientes Hablan

Escuchar para transformar: amor, cuidado y visión compartida

En JMMB, escuchar con apertura, actuar con amor y responder con integridad son pilares esenciales de nuestra promesa de servicio. A lo largo del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024, analizamos más de 750 comentarios de clientes provenientes de múltiples puntos de contacto. Esta voz directa guía nuestro trabajo como aliados estratégicos en el logro de los sueños de nuestros clientes. Porque en JMMB no solo ofrecemos servicios financieros: mejoramos la vida de las personas.

Esto nos han dicho República Dominicana:

a. **Atención personalizada y acompañamiento:**

Se mencionan nombres de asesores y del equipo que marcan una diferencia real. Muchos clientes expresan interés en nuestras soluciones financieras y necesitan ser acompañados en el proceso de aprendizaje, lo cual hace la diferencia en nuestro servicio.

*"Mi oficial me atiende muy bien. Muy atenta María Guerrero, gracias por todo."*

*"El servicio que me ha brindado mi asesora, Génesis, ha sido excelente hasta el momento."*

*"He tenido una muy buena asesora y me ha orientado en la forma de invertir mis recursos y obtener buenos beneficios: Danisa Mena."*

*"Equipo de Santiago es muy eficiente y amable. Se toma el*

*tiempo de tener conversaciones que agregan valor."*

*"Mi asesora me enseñó a invertir. Hoy entiendo mis finanzas."*

*"Excelente atención. Me encanta la apertura para conversar."*

*"He sentido amor, cuidado y comprensión genuina."*

*"En JMMB no soy un número, soy parte de algo más grande."*

*"Excelente servicio. Se siente el cuidado en cada interacción."*

*"Me encanta ese banco, lo desconocía, pero el servicio es con efecto wow."*

*"Muy satisfecha con los servicios que me han proporcionado. Su atención es excelente y su amabilidad."*

*"Estoy sumamente satisfecho con el servicio. Claridad, asesoría personalizada y confianza para invertir."*

b. **Compromiso, rapidez y eficiencia:**

Refuerza la importancia de la claridad al explicar productos, procesos y la agilidad operativa como pilares de nuestra promesa de servicio.

*"Muy eficiente en todas las solicitudes."*

*"Confío porque siempre cumplen y me explican todo."*

*"Gracias a ustedes aprendí a manejar mis finanzas con visión."*

*"Muy buen servicio y buen personal, eficiente."*

*"Excelente atención al cliente y seguimiento en las solicitudes."*

*"Mi oficial es empática, clara y siempre busca soluciones."*

*"Eficiencia en el servicio, facilidades de inversión, excelente servicio al cliente, amabilidad del personal, tasas atractivas y competitivas."*

*"Muy responsables en la logística y organización de planificación. Puntuales, muy amables y cordiales."*

*"Gracias a JMMB tengo más claridad y seguridad financiera."*

- c. **Empatía institucional:** Genera confianza en la toma de decisiones de nuestros clientes. Los clientes valoran profundamente los gestos de comprensión en momentos difíciles. Algunos testimonios narran como la empatía de JMMB marcó la diferencia.

*"En mi opinión ustedes son los mejores. Pasé por una situación difícil con la salud de un familiar y ustedes me entendieron y dieron oportunidad de pagar con atraso. Esa comprensión me hizo sentir parte de una familia. Gracias."*

*"Gracias por estar ahí cuando más lo necesité."*

*"Un banco con alma. Se nota el amor en su trato."*

*"Todo el equipo transmite respeto y honestidad."*

*"Son aliados reales. No te dejan solo."*

*"Nunca me sentí juzgado, solo apoyado."*

*"Me ayudaron a superar una situación difícil. Eso no se olvida."*

*"Me siento súper bien con el Banco porque tiene una tasa como casi ningún banco. ¡Gracias por existir!"*

*"Gracias por mantener las informaciones de la cuenta actualizada siempre."*

*"Su enfoque es diferente: escuchan y cuidan."*

*"Una institución que acompaña sueños."*

*"El trato de JMMB es humano, cercano y lleno de propósito."*

*"En mi opinión ustedes son los mejores. Me ayudaron en un momento muy difícil y mostraron empatía. Esa comprensión es lo que los hace únicos."*

La voz del cliente es nuestro mayor activo para el diseño de experiencias memorables. Cada historia compartida es una oportunidad para fortalecer la confianza, cuidar con amor y responder con visión integral. Nuestro equipo sigue comprometido con ser aliados estratégicos de vida, acompañando a nuestros clientes con empatía, transparencia y propósito.

**Porque en JMMB, cada relación cuenta. Cada voz importa. Y cada experiencia construye familia.**

## ***Nuestra Marca Habla***

En JMMB, comunicar no es solo hablar: es conectar desde el amor, la apertura y el cuidado. En 2024, cada acción en nuestra gestión fue guiada por nuestra misión de mejorar la vida de las personas, construyendo relaciones auténticas, mensajes con propósito y experiencias memorables.

Desde lo digital hasta lo presencial, nuestra marca acompañó, inspiró y educó, reafirmando nuestro compromiso con una comunicación honesta, cercana y con visión.

### **1. Relaciones Públicas: confianza construida desde la verdad y el valor compartido**

En JMMB, nuestra estrategia de relaciones públicas se lleva a cabo con un objetivo claro: fortalecer la notoriedad institucional desde la transparencia, el conocimiento y la conexión emocional con nuestros públicos clave. Se basó en generar confianza duradera, posicionar nuestra voz en temas relevantes y demostrar con hechos que somos más que una institución financiera: somos un actor activo que educa, acompaña y aporta al ecosistema económico y social del país.

Nuestra estrategia de relaciones públicas en 2024 estuvo centrada en:

- Resaltar la solidez de nuestra gestión financiera, a través de la divulgación de indicadores clave de nuestras empresas y productos, aportando confianza y credibilidad en el manejo de recursos de nuestros clientes.
- Difundir logros institucionales validados por terceros, Reforzando nuestro compromiso con la excelencia y la transparencia.
- Visibilizar nuestra participación en espacios de formación económica y financiera, destacando nuestra apertura y vocación educativa.

Gracias a esta estrategia, logramos un impacto medible y significativo:

- Consolidamos nuestra posición como un actor financiero serio, profesional y confiable.
- Fortalecimos el compromiso institucional de que JMMB no solo presta servicios, sino que educa, acompaña e impulsa el desarrollo del país desde las finanzas integrales.
- Reflejamos nuestra cultura de cuidado y también en nuestras relaciones con los medios, demostrando respeto por su rol y valorando el poder de la comunicación responsable.

### **Nuestra invitación permanente: hablemos de finanzas.**

En línea con nuestro valor de apertura, tenemos una invitación pública y

constante a conversar sobre novedades del sector financiero, productos innovadores y soluciones alineadas a las necesidades reales de las personas. A través de Sumas Radio, nuestro espacio de conversación abierta, impulsamos una comunicación educativa, útil y cercana, donde abordamos temas como: salud financiera, nuevas oportunidades de inversión, uso de herramientas digitales, cultura de ahorro y planificación de metas. Este canal ha servido como puente directo entre JMMB y la comunidad, reafirmando que nuestra comunicación no se limita a emitir mensajes, sino que busca escuchar, intercambiar y acompañar desde el conocimiento y la empatía.

## 2. Campañas: cercanas, humanas y útiles

Nuestras campañas en 2024 fueron diseñadas con empatía, pensando siempre en los sueños, logros y metas reales de nuestros clientes. Más allá de vender productos, ofrecemos soluciones, conectamos con necesidades y generamos conversaciones significativas.

### Campañas clave:

- **Lanzamiento de la Tarjeta de Débito:** Una campaña digital centrada en la experiencia del cliente, destacando beneficios concretos de nuestra tarjeta de débito con un enfoque humano. Hablamos del uso cotidiano, de la seguridad, del ahorro de tiempo y de cómo esta herramienta se

adapta al estilo de vida de las personas.

- **Ventas segmentadas y personalizadas:** Implementamos campañas por contactos directos con los clientes, basadas en las necesidades y etapas de vida de nuestros clientes, reforzando nuestra vocación como aliado integral en su bienestar financiero.
- **Campañas educativas continuas en redes sociales:** Hablamos de ahorro, inversión, planificación y organización financiera desde un enfoque práctico, cotidiano y accesible. Cada pieza fue una invitación a tomar mejores decisiones.

## 3. Presencia Digital: una comunidad que crece se empodera y nos siente cerca

En 2024, nuestra presencia digital fue más que una estrategia de comunicación: fue una extensión natural de nuestra cultura de cercanía y cuidado. Conectamos desde lo humano, educamos desde lo práctico y construimos relaciones de confianza con una comunidad que crece, se involucra y se siente escuchada. Estuvimos presentes, activos y coherentes en nuestras plataformas sociales –Instagram, Facebook, LinkedIn, X, YouTube, Threads y WhatsApp– alineando cada publicación con nuestro propósito de mejorar la vida financiera de las personas a través de educación, empatía y soluciones reales.

## Resultados destacados del año:

- Alcanzamos una comunidad de **95,066 seguidores**
- Logramos un crecimiento total de **+8.73% frente al 2023**
- **93% de sentimiento positivo** en el último trimestre, con 0 retroalimentación negativa en este período.

## Nuestros pilares de contenido:

- Educación financiera práctica y cercana, con consejos útiles, lenguaje claro y metas alcanzables.
- Conexión con audiencias jóvenes, a través del humor, las tendencias y la cultura digital.
- Promoción de productos, explicados desde su impacto positivo en la vida diaria.
- Impulso al uso de Moneyline, mediante tutoriales, ejemplos reales y testimonios.
- Apoyo a PYMES, reconociendo su valor como motores de la economía y promotores del empleo.

## 4. Estrategia Web: contenido útil, visuales renovadas y presencia con propósito

En 2024 rediseñamos nuestra estrategia digital con una visión clara: ser más cercanos, útiles y visibles. Trabajamos en la mejora de las visuales y la experiencia de navegación, cuidando cada elemento gráfico y textual para reflejar una marca

humana, moderna y profesional. Esta renovación nos permitió alinear el diseño con nuestra identidad visual, reforzando el vínculo emocional con nuestros usuarios. Además, integramos prácticas orientadas a SEO (Search Engine Optimization), optimizando el contenido de nuestra web para facilitar su indexación y posicionamiento en buscadores. Esto permite que nuestros clientes y el público en general encuentren de forma rápida y confiable información de valor sobre productos, servicios, consejos financieros y herramientas educativas.

## 5. Newsletter MarketCall: rediseño con propósito, doble impacto

Este año dimos un giro estratégico a nuestro boletín MarketCall, evolucionando tanto en diseño como en enfoque editorial. Multiplicamos el alcance del contenido al dividirlo en dos versiones, adaptadas a públicos con necesidades distintas:

- **MarketCall PYMES:** diseñado especialmente para pequeñas y medianas empresas, con consejos prácticos de gestión, oportunidades de crecimiento y educación financiera aplicada al negocio.
- **MarketCall General:** dirigido al público en general, con análisis del entorno económico, información financiera relevante y recomendaciones útiles para la toma de decisiones personales.

Ambas versiones están pensadas para ser herramientas de valor real, que no solo

informan, sino que acompañan a nuestros lectores en su día a día, alineadas con nuestra promesa de finanzas integrales para mejorar vidas.

## **6. Endomarketing: nuestra cultura de marca, vivida desde adentro**

En JMMB entendemos que una marca fuerte comienza en casa. Por eso, durante 2024 implementamos una estrategia de endomarketing centrada en reforzar el sentido de pertenencia y empoderar a nuestro equipo como embajadores activos de la marca. Esta iniciativa mejoró la fluidez y consistencia del mensaje institucional, fortaleció el orgullo de marca, el compromiso del equipo y la coherencia entre lo que comunicamos externamente y lo que vivimos internamente.

## **7. Apoyo a la gestión comercial: comunicación que impulsa relaciones y resultados**

Durante 2024, nuestro objetivo principal se centró en el acompañamiento al área de Client Partnership, proveyendo herramientas, contenido y estrategias diseñadas para apoyar la venta consultiva, fortalecer la relación con los clientes y lograr objetivos sostenibles de negocio.

Esta colaboración cercana fortaleció la experiencia del cliente y del equipo, que contó con herramientas más robustas, un mensaje más claro y una propuesta de valor diferenciadora, siempre alineada a nuestra identidad institucion

## ***Nuestra gente habla.***

En JMMB creemos firmemente en el poder de la voz de nuestra gente. Por eso, creamos múltiples espacios para escucharla con atención, cariño y compromiso. A través de encuestas de clima organizacional, evaluaciones de servicio interno, sondeos de satisfacción sobre nuestros programas de liderazgo, bienestar y otras iniciativas, buscamos entender cómo se sienten nuestros equipos y qué podemos hacer mejor. Esta retroalimentación no solo nos impulsa a mejorar, sino que también nos permite celebrar lo que estamos haciendo bien y seguir fortaleciendo la experiencia de quienes hacen posible nuestra razón de ser.

Esta sección de verbatines refleja ese compromiso con la **apertura**, uno de nuestros valores fundamentales. Aquí compartimos las expresiones auténticas de nuestros colaboradores, resaltando las experiencias positivas que fortalecen nuestra cultura organizacional. Al dar voz a estas historias, reafirmamos nuestro compromiso con una cultura de cercanía y amor, donde cada miembro del equipo se siente escuchado, valorado y, sobre todo, celebrado.

### Frases textuales:

- "JMMB es un excelente lugar para trabajar debido a su cultura basada en el amor y el desarrollo personal, su enfoque en el equilibrio entre vida laboral y personal, las oportunidades de crecimiento y capacitación que ofrece, y su ambiente laboral positivo y de apoyo. Estos factores hacen que los colaboradores se sientan valorados y motivados."

- "El trato con los compañeros, la unión hace sentir el amor desde el primer día, y ayuda a que las personas tímidas como yo podamos entrar en confianza y adaptabilidad con los demás."



- "Hasta donde he podido ver es una empresa dinámica y que se encamina a formar un ambiente laboral moderno que vaya acorde con los nuevos tiempos y así todo el equipo esté en sintonía."
- "JMMB se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, promueven y practican valores muy bonitos y son muy inclusivos. Tienen un plan de beneficios excelente y el ambiente laboral es muy bueno."

- "Excelente ambiente laboral."
- "El amor que nos caracteriza."
- "La visión del amor y su paquete de compensaciones lo hacen diferente."
- "El ambiente laboral, el equipo de trabajo, el trato de los líderes y compañeros es lo que hace único trabajar aquí."

- "Me siento parte de una familia."
- "Aquí se vive la cultura y los valores en serio."

- "Es un lugar donde las personas importan."

- "Mi líder es una persona que brinda mucho apoyo y confianza."

- "Liderazgo cercano y comunicación efectiva."

- "Acompañamiento constante que motiva y guía."

## **Nuestro Amor Habla al Corazón**

### **Programa de Bienestar**



En JMMB trabajamos para crear un ambiente en el cual las personas logren alcanzar su máximo potencial, por ello nos hemos comprometido con brindarles un espacio laboral fundamentado en el amor incondicional y el respeto mutuo.

Afianzados a nuestra visión organizacional hemos diseñado un programa de bienestar enfocado en la salud integral, el cuidado y el bienestar holístico de cada uno de nuestros miembros de equipo, con el objetivo común de alcanzar la autorrealización, el desarrollo holístico y la integración colectiva de todos los miembros de JMMB.

Diseñamos e implementamos tres distintos programas cada uno con una orientación especial con el fin de cultivar en nuestro equipo el bienestar holístico. A continuación, el desglose de cada uno de estos, Xtreme Makeover Físico, Conéctate Challenge y Fun Challenge.

### **Xtreme Makeover Físico**

Este programa tiene como objetivo promover la salud, el cuidado y el bienestar físico, incentivando a nuestros miembros de equipo a adoptar hábitos saludables. Tuvo como meta principal generar un cambio positivo en sus estilos de vida mediante la incorporación de prácticas saludables.

Este desafío fue desarrollado en nuestro primer trimestre del año a través de entrenamientos, charlas, actividades, retos y dinámicas, con el propósito de fortalecer la salud y el bienestar físico. Buscando consigo consolidar estilos de vida saludables, que contribuyen al incremento de la felicidad y productividad colectiva de todos los miembros del equipo.



Estos son algunos de los comentarios realizados por nuestros miembros de equipo acerca del programa:

“En lo particular me ha ayudado a enfocarme en mi bienestar alimenticio y físico, puedo decir que he cambiado mi

forma de pensar y de alimentarme, a pesar de en el transcurso presentar una condición de salud que tuve que reducir mi alimentación a pocos alimentos, ha quedado ese chip y he podido incorporar con mucho deseo y muy fácil mi alimentación variada y saludable de forma automática. Me gustaría pudiéramos seguir un tiempcito más, es una forma de motivación extraordinaria. Muchas



gracias”.

“Realmente gracias a la iniciativa el tema de la alimentación ha impactado de una manera super positiva en mi vida, totalmente satisfecha”.

“Me siento súper agradecida con esta experiencia, enseñarnos a trabajar en un estilo de vida más saludable y contagiarlo en la familia”.

“Excelente iniciativa que si bien es un beneficio particular redundante en el bienestar institucional”. El impacto mayor es la energía lograda por el contagio, al estimular a que otros entiendan la importancia del cuidado de la salud y los beneficios de ejercitarse”.



### **Cine de Verano**

Creamos un espacio especial para los hijos de nuestros colaboradores,



reforzando vínculos familiares en una tarde de cine llena de alegría y cercanía.

Resultado: una experiencia significativa que generó gratitud y sentido de comunidad.

Estos son algunos de los comentarios realizados por nuestros miembros de equipo acerca de la actividad:

“Me encantó porque fue una actividad familiar, para pasar tiempo de calidad con nuestros hijos, ya que casi no lo tenemos y pues, fue un rato muy agradable. También que pudimos interactuar y conocer con y a los hijos de los demás padres”.



“Una forma fantástica de integrar al equipo en familia :)”

“Muy chulaaaaa, entretenida y algo fuera de lo básico que tuvo un objetivo y un logro.

cercanía y convivencia familiar. exhorto a que más de estas convivencias donde nuestros hijos puedan interactúa”.

“Fue una dinámica muy divertida, Distinta en el cual pudimos conocer y socializar más con los demás y ser parte de nuestro día a día a los team members, la película fue extraordinaria con un buen mensaje”.

“Una actividad súper especial para compartir junto a nuestros hijos”.

## **Convención de Negocios FY 2024 - 2025**

Nuestra Convención de Negocios es el evento del año donde nos sumergimos en la estrategia, celebramos nuestros los logros y aplaudimos a nuestros miembros de equipo de dicho departamento que son nuestra cara y voz hacia nuestros clientes.

Además, es el momento para fortalecer nuestro espíritu de equipo, reforzar nuestra cultura organizacional y alinearnos hacia los objetivos que nos esperan. Este



evento es nuestra manera de reafirmar nuestro compromiso y prepararnos para los desafíos y oportunidades que se avecinan.

## **Cultural Boosts**

Es un espacio de conversación con los equipos, creado para reconectar con los valores de JMMB: refrescar su significado, traducirlos en acciones concretas y reflexionar juntos sobre cómo los vivimos en nuestro día a día.

¿Qué buscamos lograr?

- Recordar lo que nos hace únicos como cultura.
- Traducir los valores en acciones reales y cotidianas.
- Reconocer cómo cada persona vive y aporta a la cultura.
- Inspirar conversaciones genuinas sobre lo que significa ser JMMB.

## **Link-UP**

El Link Up es un espacio creado con el propósito de fortalecer la comunicación interna, conectar al equipo con las principales novedades del negocio y celebrar los logros y momentos importantes de nuestra gente.

Este espacio se realiza de manera periódica y está diseñado para mantener a los colaboradores informados, alineados y conectados con las iniciativas estratégicas, proyectos relevantes, lanzamientos y temas de interés organizacional.



Además, el Link Up es una oportunidad para reconocer el trabajo y generar un ambiente cercano y colaborativo. Es un espacio que refleja nuestra cultura abierta y humana, y que busca que todos se sientan parte de lo que está pasando en JMMB.

## **Mural de Gratitud y Week of Love - JMMB**

En JMMB creamos un espacio especial para fomentar la gratitud y la conexión entre compañeros: nuestro Mural de Gratitud. Este

mural invita a todos los colaboradores a compartir aquellos momentos dentro de la empresa que llenan su corazón, reconociendo los gestos, actitudes y experiencias que los inspiran cada día.



Esta iniciativa surgió como parte del enfoque de nuestra encuesta de clima organizacional, que nos recordó que "construimos la cultura juntos". Con este mural quisimos motivar a cada miembro del equipo a ser parte activa de esa construcción, reconociendo que somos nosotros, con nuestras acciones diarias, quienes damos vida a la cultura JMMB.

Este mural se ha convertido en un espacio para compartir, agradecer, y seguir cultivando juntos lo que nos inspira cada día.

## **Desarrollando a Nuestros Líderes.**

### **Programa Desarrollo de Liderazgo**

Como parte de nuestra apuesta por el



crecimiento y evolución de nuestros líderes, en JMMB contamos con un Programa de Desarrollo de Liderazgo

(LDP) estructurado en tres niveles, diseñado para acompañar a los líderes en las diferentes etapas de su trayectoria y fortalecer las capacidades esenciales para liderar con propósito y humanidad.

Niveles del Programa:

#### **LDP Emerge**

Orientado a nuevos Team Leaders o colaboradores con potencial de liderazgo, este programa entrega herramientas prácticas para gestionar equipos y liderar de manera efectiva desde sus primeros pasos.



#### **LDP Evolve**

Dirigido a líderes con trayectoria, este nivel está diseñado para consolidar habilidades de liderazgo, promover un cambio de mindset y maximizar el potencial de cada participante.

Este track se destacó además por impulsar el crecimiento profesional, logrando la promoción de varios participantes a roles de mayor responsabilidad dentro de la organización.

#### **LDP Enrich**

Enfocado en líderes con experiencia, este programa busca fortalecer competencias críticas identificadas a través de nuestra evaluación de Liderazgo 360, permitiendo cerrar brechas y potenciar su desempeño.

#### **Sesiones de Planificación Estratégica con VPs y Gerentes**

Al inicio del año, impulsamos espacios de planificación estratégica junto a los equipos de liderazgo – Vicepresidencias y Gerencias– con el objetivo de construir de forma colaborativa el rumbo del nuevo año fiscal. Estas

sesiones permitieron alinear prioridades, identificar focos clave por área y conectar los objetivos estratégicos del negocio con las realidades, retos y oportunidades de cada equipo.

Más allá de la planificación, estos encuentros se convirtieron en espacios valiosos para reflexionar sobre los aprendizajes del período anterior, generar conversaciones abiertas y definir acciones concretas que fortalezcan nuestro impacto. Este ejercicio reafirmó nuestro compromiso colectivo de seguir evolucionando como una organización centrada en las personas, orientada a resultados y preparada para liderar con intención en un entorno en constante transformación.

### **Retiro de Liderazgo: Fortaleciendo un Liderazgo Consciente y Conectado**

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo integral de nuestros líderes,



realizamos el retiro anual de liderazgo con los Vicepresidentes Ejecutivos de República Dominicana –un espacio diseñado para profundizar en la reflexión individual, fortalecer la conexión del equipo y seguir cultivando un liderazgo consciente, humano y estratégico.

Durante el encuentro, se generaron conversaciones significativas en torno al crecimiento personal y al impacto del liderazgo en los equipos, la organización y el entorno. Se exploraron principios clave para liderar con autenticidad, claridad y propósito, en un contexto que exige adaptabilidad, visión y cercanía.

Este espacio también permitió renovar la cohesión del equipo ejecutivo, generar nuevas perspectivas frente a los desafíos del negocio y reafirmar el compromiso colectivo de liderar desde una visión centrada en las personas, con convicción y enfoque transformador.

### **Desarrollando Capacidades Clave para el Futuro**

En JMMB creemos que el desarrollo de nuestra gente es esencial para lograr una ejecución estratégica efectiva, una experiencia de cliente diferenciada y una cultura organizacional alineada con nuestros valores. Por eso, nuestras iniciativas de formación durante el último período se han enfocado en fortalecer capacidades críticas para responder a un entorno cada vez más dinámico y exigente.

### **Fortalecimiento Técnico y Regulatorio**

Priorizamos el desarrollo de capacidades técnicas especializadas que permitan a nuestros equipos tomar decisiones más informadas, diseñar soluciones financieras pertinentes y adaptarse ágilmente a los cambios regulatorios. Este enfoque incluyó temas relacionados con análisis financiero, estructuración de productos,

normativa internacional y estándares de cumplimiento, todos esenciales para garantizar un acompañamiento consultivo, responsable y alineado con las mejores prácticas del sector.

### **Competencias Comerciales y de Relacionamento**

Reconociendo que la calidad de nuestras relaciones con los clientes es un pilar clave de nuestro modelo, invertimos en el desarrollo de habilidades asociadas a la asesoría, la comunicación empática y la generación de valor a través de experiencias memorables. Estas competencias son fundamentales para seguir fortaleciendo una cultura centrada en el servicio humano, la confianza y la comprensión profunda de las necesidades de nuestros clientes.

### **Gestión del Riesgo como Responsabilidad Compartida**

Reforzamos la comprensión y aplicación de prácticas de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización. Esto incluyó la actualización de conocimientos técnicos y regulatorios, así como el fortalecimiento de la capacidad de identificar, prevenir y actuar frente a riesgos en la operación diaria. Este esfuerzo ha sido clave para consolidar una cultura de control consciente y proactivo, fundamental para nuestra sostenibilidad.

**Desarrollo Personal y Autogestión del Aprendizaje** Fomentamos una cultura de crecimiento continuo donde cada colaborador pueda identificar sus oportunidades de desarrollo y avanzar en



su evolución profesional. A través de procesos estructurados de planificación del desarrollo individual, hemos apoyado la definición de rutas de aprendizaje alineadas a los intereses, competencias y potencial de cada persona, en coordinación con sus líderes. Esta visión de desarrollo intencional fortalece el compromiso individual y el alineamiento con los objetivos del negocio.

## **Semana de Riesgo Operacional: Activando la Cultura de Riesgo desde la Práctica**

Uno de los hitos más significativos del período fue la Semana de Riesgo Operacional, una iniciativa diseñada para movilizar a nuestros equipos en torno a la gestión consciente de riesgos en su día a



día.

Durante esta jornada se promovió una participación activa mediante dinámicas prácticas, espacios de reflexión y diálogo liderados por los propios equipos. Se buscó hacer tangible el rol que cada colaborador desempeña en la protección de la organización, integrando el riesgo

como una dimensión clave en la toma de decisiones y en la calidad de la operación.

Esta experiencia reafirmó nuestro compromiso con una cultura de riesgo viva, transversal y siempre.

## **JMMB Habla a República Dominicana.**

### **Limpieza de playas**

Este año como en años anteriores nos unimos a la jornada nacional de limpieza de playas y costas organizada por el ministerio de medio ambiente de nuestro



país, en conmemoración del día internacional de limpieza de playas y costas. Con el objetivo de sumarnos a la causa nacional en aporte como institución a la protección de la biodiversidad y nuestro medio ambiente, con el fin de preservar la



calidad del agua, promoviendo una cultura de concientización, cuidado y amor por nuestro entorno.

Con nuestra participación en esta jornada, también aspiramos a concienciar a nuestro equipo sobre la relevancia de disminuir el uso de plásticos y gestionar adecuadamente los residuos sólidos que generamos cotidianamente.

### **Yo También Puedo**

Este año nos hicimos parte de la iniciativa por parte de nuestro programa de inclusión en "El Árbol de la Esperanza" esta es una iniciativa de la Fundación Yo También Puedo, que busca apoyar a niños, jóvenes y adultos con capacidades diferentes, como síndrome de Down, autismo, parálisis cerebral, entre otras condiciones. Este proyecto tiene como objetivo recaudar fondos para programas de estimulación artística, terapias, actividades recreativas y la construcción de un espacio físico adecuado para sus beneficiarios.



Durante el evento, tuvimos la oportunidad de guiar la elaboración de los vision board con los niños que son parte de la fundación y los miembros de equipo que

se sumaron a la causa apoyándoles al desarrollo de la actividad.

Los miembros del equipo se hicieron parte de esta causa donando corazones verdes como donativo, que se utilizaron para llenar el árbol, simbolizando su apoyo a las diversas causas benéficas.

### **Limpieza de playas**

Este año como en años anteriores nos unimos a la jornada nacional de limpieza de playas y costas organizada por el ministerio de medio ambiente de nuestro



### **Patrocinios con visión: conectando desde el propósito, generando valor desde el cuidado**

En JMMB, los patrocinios son parte de una estrategia integral de conexión y posicionamiento. Cada participación respondió a nuestro compromiso de estar presentes donde se construyen relaciones reales, se generan conversaciones



relevantes y se acompaña a las personas en el logro de sus metas.

a. **Patrocinios Deportivos: donde la marca se vive con energía y cercanía**

El deporte nos conecta con personas activas, decididas, comprometidas con el bienestar y la disciplina. En cada torneo o evento, generamos espacios de cercanía emocional, exposición de marca positiva y networking con clientes, líderes de opinión y aliados estratégicos.

Golf: precisión, liderazgo y relaciones de alto nivel. Estos eventos nos ubicaron estratégicamente ante públicos clave, permitiéndonos compartir desde la confianza y el respeto.

- Torneo Golf View
- Torneo de Golf CADOMEX
- Torneos de Golf Mitre
- Torneo de la Asociación de Bancos (ABA)

Equitación: elegancia, familia y comunidad. Un espacio donde reforzamos la conexión emocional con familias, empresarios y deportistas.

- Competencia de Saltos Ecuestres

Ciclismo: visibilidad, constancia y pasión colectiva. Participamos en eventos de alta proyección que transmiten esfuerzo, salud y comunidad.

- Gran Fondo Río Verde
- Gran Fondo de Joe

Pádel: tendencia, energía y nuevas generaciones. Una oportunidad para posicionar la marca entre perfiles jóvenes

y activos, con gran potencial de fidelización.

- Clínica Intensiva de Pádel con Miguel Vita

b. **Educación financiera: el conocimiento como herramienta de transformación**

La educación financiera es uno de los pilares de nuestra misión institucional. En 2024, apoyamos e impulsamos iniciativas que permiten a más personas entender, administrar y proyectar sus recursos con libertad y conciencia. Destacamos especialmente los siguientes:

- **Finanzas con Cucharitas:** Un evento inclusivo, didáctico y masivo, que traduce el lenguaje financiero en mensajes sencillos para toda la familia. Ideal para construir una ciudadanía más informada y empoderada.
- **3er Estudio de Educación Financiera - Caudall:** Apoyamos esta investigación que profundiza en los comportamientos financieros de la población dominicana, porque creemos que conocer la realidad es el primer paso para transformarla.
- **Semana Económica y Financiera - Banco Central de la R.D.:** Un evento insignia donde reafirmamos nuestro rol como institución comprometida con la educación financiera nacional y el desarrollo económico del país.

- **Foros especializados: análisis, proyección y liderazgo de pensamiento**

Participamos en encuentros de alto nivel donde se definen tendencias, se discuten reformas y se construyen visiones compartidas del futuro económico y financiero de la región. Estar en estos espacios consolida nuestro posicionamiento como una institución que aporta, escucha y propone.

- **2da Jornada Anual de Riesgos - CGRD:** Una plataforma para dialogar sobre gestión integral de riesgos, donde compartimos nuestra visión de sostenibilidad y prudencia financiera.
- **5to Foro del Mercado de Valores - Asociación de Puestos de Bolsa:** Un espacio esencial para reafirmar nuestro compromiso con el crecimiento del mercado de capitales y la democratización del acceso a instrumentos de inversión.
- **Retos y Perspectivas de la Economía Internacional - CREES:** Participamos activamente en estos espacios de análisis y diálogo económico, aportando desde nuestra experiencia en finanzas integrales y visión de país.
- **Expo Mercado de Valores 2024:** Una oportunidad para acercarnos a nuevos inversionistas, explicar nuestros productos y fortalecer nuestra

presencia como marca experta, confiable y abierta.

- **Semana Financiera del Ministerio de Relaciones Exteriores:** Nos posicionamos ante públicos internacionales como un socio estratégico con visión global, conectado con la diáspora y los dominicanos en el exterior.

### c. **Presencia gremial: colaboración con sectores que transforman el país**

Desde la salud hasta la construcción, nuestra participación en eventos sectoriales responde a una estrategia clara: acompañar el crecimiento de sectores que mueven la economía nacional y el bienestar colectivo.

- **Think Health - Cámara de Comercio y Turismo Dominicano Suiza:** Un espacio para promover el bienestar integral, alineado con nuestra visión de salud financiera y emocional.
- **Primer Congreso de Construcción - ACOPROVI:** Un foro clave para conectar con desarrolladores, inversionistas y tomadores de decisión del sector inmobiliario y construcción.

### d. **Cultura y diáspora: fortalecer la identidad, ampliar los vínculos**

Como marca con propósito, también creemos en apoyar espacios donde se

celebra la identidad, se educa desde la cultura y se amplía el sentido de pertenencia, tanto en el país como fuera de él.

- **Feria Internacional del Libro StandSIPEN:** Un punto de encuentro con la ciudadanía, donde promovimos la educación financiera desde una perspectiva cultural y cercana.
- **Semana Dominicana en Estados Unidos 2024:** Una ocasión estratégica para estrechar lazos con dominicanos en el exterior, mostrar nuestras soluciones a la diáspora y proyectar nuestra marca en nuevos territorios.
- **Semana Dominicana en Jamaica 2024:** Nuestra presencia en Jamaica fortalece las relaciones bilaterales y proyecta a JMMB como un aliado financiero con alcance regional, cercano y confiable.

### **Eventos que emocionan y fortalecen vínculos**

Nuestros eventos fueron experiencias diseñados para reforzar relaciones, generar cercanía y elevar el orgullo de marca, cada encuentro se vivió como una celebración compartida.

- **Cócteles navideños Santo Domingo y Santiago:** Un espacio de gratitud hacia nuestros clientes. El 90% calificó la experiencia como

“excelente”, destacando las atenciones, los detalles y el ambiente cálido. Las frases más frecuentes: “*gracias por compartir con sus clientes*” y “*excelentes atenciones*”, reflejan el nivel de conexión logrado.

En general, el 2024 fue un año en el que JMMB se vio y se sintió. Cada acción, contenido, campaña y evento estuvo alineado con nuestra razón de ser: mejorar la vida de las personas, desde la cercanía, el respeto y la excelencia. Mirando hacia el 2025, estamos listos para seguir comunicando con propósito, generando confianza y liderando conversaciones que transformen vidas y construyan país.

### **Apoyo a Casa Hogares**

En el 2024, como en años anteriores, apoyamos a casas hogares de niñas. Específicamente, la empresa y los miembros del equipo apoyan mensualmente a la Casa Hogar de Niñas Madelaes, con necesidades corrientes. También apoyamos a la Fundación La Altagracia con una provisión de útiles escolares al inicio del año escolar.

**Somos una empresa que habla con hechos y escucha con el corazón.**

A man in a green polo shirt is pointing at a heart-shaped sign in a display of many colorful hearts. A woman in a blue denim dress and a young girl in a white shirt are looking at the display. The hearts are in various colors (green, blue, yellow, pink, purple) and some have the word "Puedo" written on them. The background is a wall covered in these hearts.

***Gracias al amor incondicional, el compromiso que sentimos con nuestra comunidad, nuestra responsabilidad social, logramos llevar corazones de esperanza a cada uno de los niños de Yo También Puedo.***



***Marco General y Contexto  
Internacional***

## **Entorno Macroeconómico Internacional:**

Durante 2024, la actividad económica mundial mostró una notable resiliencia, con un desempeño sólido y relativamente equilibrado. No obstante, persiste un alto grado de incertidumbre debido al recrudecimiento de las tensiones geopolíticas y a la implementación de nuevas medidas comerciales – especialmente arancelarias– por parte de Estados Unidos, las cuales podrían afectar negativamente la actividad económica global en 2025. El Banco Mundial proyecta un **crecimiento mundial del 2.7% para 2025**, aunque con riesgos que inclinan las estimaciones a la baja. A pesar de este crecimiento, la economía global parece asentarse en una trayectoria de bajo dinamismo, insuficiente para sostener un desarrollo económico robusto y duradero.

En **América Latina y el Caribe**, el crecimiento económico se desaceleró a 2.2% en 2024. Para 2025, las proyecciones varían: el Banco Mundial estima un **crecimiento de 2.5%**, mientras que la CEPAL proyecta un **2.4%**. Esta recuperación moderada se atribuye a la estabilización de la inflación, la normalización de las tasas de interés y una recuperación económica en Argentina. No obstante, el débil crecimiento de China podría limitar la demanda de exportaciones regionales. En el Caribe, se espera un crecimiento más robusto, impulsado por la expansión del sector

petrolero en Guyana y el aumento de los ingresos por turismo y remesas. Aunque no se especifican cifras exactas, se anticipa que estas economías superen el promedio regional en términos de crecimiento.

En el ámbito laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el informe *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2025* señala que la tasa de desempleo mundial se ha mantenido en torno al 5%, apoyada por un aumento en la participación laboral. Sin embargo, la informalidad y la pobreza laboral han regresado a niveles previos a la pandemia, y la creación de empleo ha perdido impulso, especialmente en países de ingresos bajos. Se prevé que la **tasa de desempleo global** se mantenga alrededor del 5% en 2025.

Según el FMI, la inflación mundial está en declive, con proyecciones de 4.2% para 2025 y 3.5% para 2026. Esta disminución se atribuye a políticas monetarias restrictivas, una moderación en los mercados laborales y la reducción de los precios de la energía.

Se anticipa que los **precios de las materias primas energéticas disminuyan en 2025**, debido a una menor demanda de China y una oferta sólida de países fuera de la OPEP+. Sin embargo, los precios del gas podrían aumentar por interrupciones en la oferta y condiciones climáticas adversas. Para las materias primas no energéticas, se espera un aumento moderado en los precios.

Las **tasas de política monetaria** de los principales bancos centrales **podrían continuar descendiendo**, aunque a diferentes velocidades, según las condiciones particulares de crecimiento e inflación de cada economía. Asimismo, se prevé que la política fiscal adopte un tono más restrictivo en el período 2025-2026, especialmente en las economías avanzadas como Estados Unidos, y en menor medida, en los mercados emergentes y países en desarrollo.

En conjunto, la economía mundial entra a 2025 en un entorno de elevada incertidumbre, marcado por políticas comerciales volátiles, condiciones monetarias más estrictas y conflictos geopolíticos persistentes, particularmente en Oriente Medio y Ucrania. En este contexto, las políticas económicas deben enfocarse en mitigar los riesgos de corto plazo. La política monetaria, en particular, debe garantizar la estabilidad de precios sin desincentivar el crecimiento ni el empleo. A mediano plazo, será crucial implementar reformas estructurales orientadas a fortalecer el dinamismo económico, estimular la oferta y afrontar los desafíos estructurales que limitan el desarrollo sostenible.

### **Entorno Macroeconómico Local:**

La actividad económica en **la República Dominicana mostró un desempeño favorable en 2024**, impulsada por el plan de estímulo monetario que ha logrado

acelerar el mecanismo de transmisión de la política monetaria y por el dinamismo de las actividades generadoras de divisas, especialmente por los flujos de remesas y el turismo. En tanto, las presiones inflacionarias se mantuvieron bajas, por lo que tanto la inflación interanual como la subyacente permanecieron dentro del rango meta desde inicios de 2024.

Según los datos presentados por el Banco Central de la República Dominicana (BCRD) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Producto Interno Bruto (PIB) presentó un crecimiento del 5.0% en 2024. El sistema de pronósticos del BCRD prevé una **expansión de la economía de 4.5% en 2025** y de 5.1 % en 2026, en torno al potencial. De esta manera, la actividad económica presentaría uno de los crecimientos más altos de la región en 2025, de acuerdo con el FMI.

En ese contexto, durante el segundo semestre de 2024, el BCRD reanudó el ciclo de reducción de su tasa de política monetaria (TPM), disminuyéndola del 7.00 % anual al cierre de 2023 a 5.75 % en diciembre de 2024. Complementariamente, la Junta Monetaria adoptó medidas para incrementar la liquidez del sistema financiero, incluyendo la liberación de RD\$35,355 millones del encaje legal, la redención de notas y letras del BCRD y la extensión de facilidades de liquidez rápida (FLR) por RD\$68,000 millones, contribuyendo a robustecer la efectividad de la política monetaria. Como resultado, la inflación se mantuvo dentro del rango

meta del Banco Central (BCRD), cerrando el año en 3.35 %, la tasa más baja desde 2018. El sistema de pronósticos del BCRD proyecta que la **inflación nacional** se ubicaría en torno a 4.0% en 2025. La inflación subyacente también se mantuvo estable, con proyecciones de 3.5 % para 2025 y 3.7 % para 2026.

Adicionalmente, se mantuvieron los subsidios a los combustibles implementados por el Gobierno para mitigar el impacto de los precios internacionales del petróleo. Para 2025, la Administración de Información Energética (EIA) prevé una moderación en los precios del crudo WTI, con una cotización promedio estimada en US\$69 por barril, por debajo de los US\$84 proyectados previamente. Esta tendencia permitiría una reducción gradual en los subsidios, apoyando el cumplimiento del rango meta de inflación de 4.0 %  $\pm$  1.0 %.

En cuanto al **tipo de cambio**, el peso dominicano experimentó una depreciación acumulada de 5.0 % en 2024. Para 2025 y 2026, se proyectan depreciaciones de 5.5 % y 4.0 %, con tipos de cambio estimados de RD\$63.1 y RD\$65.6. Para mitigar la volatilidad cambiaria, la Junta Monetaria ajustó los límites de la posición neta en moneda extranjera al 25 % de los depósitos y reservas legales de cada entidad, y un incremento en la ponderación de riesgo para préstamos en divisas otorgados a agentes no generadores de ingresos en moneda extranjera, elevándola a 1.5 veces.

Este conjunto de factores refleja la resiliencia de la economía dominicana ante un panorama internacional desafiante, marcado por la incertidumbre global, la volatilidad en los precios de las materias primas y las políticas monetarias restrictivas en otras economías. En este contexto, el crecimiento económico del país no solo supera el promedio mundial (2.9 %), sino también el de América Latina y el Caribe (2.1 %), consolidando su posición como una de las economías más dinámicas de la región.

### **Perspectiva País 2025:**

JMMB concluyó el año 2024 con la satisfacción de que los esfuerzos realizados permitieron importantes progresos en áreas claves que sientan las bases para resultados más sólidos en el futuro. Durante 2024, la República Dominicana mostró un desempeño económico favorable en un contexto internacional desafiante, marcado por tensiones geopolíticas, fenómenos climáticos extremos y volatilidad en los precios de materias primas. Ante la disminución de las presiones inflacionarias, el Banco Central implementó un proceso de flexibilización monetaria, reduciendo la tasa de política monetaria e incrementando la liquidez del sistema financiero, lo que impulsó el crédito privado y fortaleció la recuperación económica en el segundo semestre. La estabilidad cambiaria se mantuvo dentro de márgenes manejables, pese a una depreciación moderada del peso dominicano. Por lo que, JMMB

mantuvo una trayectoria de crecimiento sostenible la cual fue posible gracias al alto estándar de compromiso y servicio al cliente que nos caracteriza, así como también una gestión de riesgos profesional, responsable y adaptada a un entorno económico cambiante.

El 2025 será un año retador, caracterizado por la incertidumbre comercial, los conflictos geopolíticos, baja liquidez de los mercados y la persistencia de fenómenos climáticos externos. No obstante, se espera que el país mantenga un desempeño positivo mostrando un crecimiento estable y entre los más altos de la región. Por su parte, en JMMB esperamos seguir mostrando solidez acompañada de un crecimiento sostenible en nuestras principales líneas de negocios manteniendo altos estándares de calidad y profesionalidad en el servicio al cliente.

Dicho crecimiento estará fomentado por diversas iniciativas a ser implementadas en este 2025 de las cuales se pueden destacar las siguientes:

- Continuar con la mejora y especialización continua de la estructura de la unidad de negocios mediante entrenamientos robustos en gestión de portafolios, banca de inversión, mercado de capitales y en el manejo de las relaciones con los clientes.
- Mejorar el proceso de onboarding mediante el uso de herramientas y la optimización de procesos, lo que se traduce en una reducción del

tiempo de apertura de productos y, por tanto, en una mejora de la experiencia del cliente.

- Implementación, adaptación y mejora de herramientas tecnológicas de soporte que permitan a las funciones de soporte aumentar la eficacia en la ejecución de los procesos operativos.
- Implementar la herramienta de procesamiento, aprobación y formalización de préstamos definida por el Grupo para facilitar la automatización de los procesos operativos y la oportuna toma de decisiones. La implementación del sistema redundará en una mejora del tiempo de respuesta y de la gestión del riesgo de crédito.
- Continuar con la implementación de la estrategia de canales digitales implementadas por Grupo: onboarding digital e implementación del Chatbot.
- Continuar con la implementación de la estrategia de posicionamiento de marca.
- Desarrollar e implementar un programa integral que combine los principios de servicio y experiencia del cliente para fortalecer los niveles de servicio.
- Continuar con la educación constante a los miembros del equipo y la base de clientes sobre los mercados en los cuales participa la empresa.

***Nuestra Gestión de Riesgo  
Habla.***

## Gestión de Riesgo País.

Para las empresas de JMMB, la Gestión Integral de Riesgos se apalanca en las tres líneas de defensa; donde cada unidad funcional ocupa su rol para una administración efectiva y oportuna del riesgo y es dueño y doliente por los riesgos a los que están expuestos en el ejercicio de sus funciones.

Constituye a su vez, el principal pilar en la definición y seguimiento de las estrategias y toma de decisiones, las cuales están fundamentadas en metodologías, límites y monitoreo de los diferentes factores de riesgos a los que se encuentran expuestas cada una de las entidades legales que confirman el Grupo en la República Dominicana. Este proceso, es fortalecido bajo los estándares de los reguladores, herramientas y conocimiento técnico interno y del apoyo del grupo JMMB Group Limited.

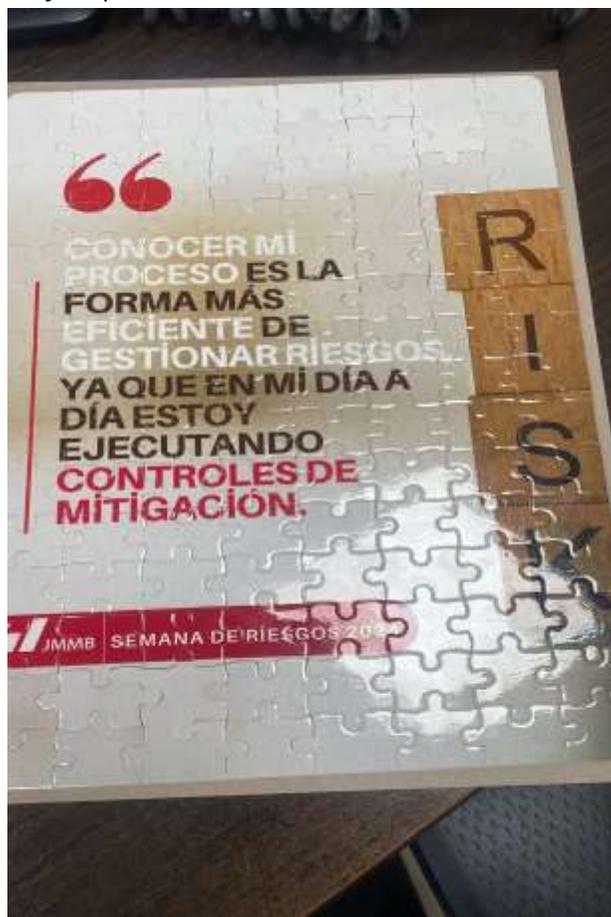
La Gestión Integral de Riesgos en JMMB está basada en el constante análisis y monitoreo de las variables internas del negocio, así como los factores que afectan

la economía nacional e internacional a los fines de analizar los impactos futuros en los resultados y el alcance de los objetivos estratégicos que nos hemos trazado como Grupo. De allí que, en nuestro Comité de Riesgos, el cual reporta directamente al Consejo de Directores, se analice a profundidad estas variables, para una lograr una visión preventiva y oportuna de riesgo.

El año 2024 fue un año de coyunturas internacionales que afectaron la volatilidad de los precios, siendo un reto para la estabilidad financiera y económica del país. Estas coyunturas fueron activamente monitoreadas y analizadas desde la perspectiva de riesgo, a los fines de procurar la toma de decisiones

basadas en riesgo, logrando un impacto positivo en nuestras empresas, evidenciado en la estabilidad de los indicadores de riesgos regulatorios e internos.

Por igual, el trabajo en equipo junto al departamento de Tesorería frente a las necesidades expresadas fue parte de nuestra estrategia con el objetivo de respaldar a nuestros clientes, empleados y



potenciales clientes, garantizando suficiente liquidez, estabilidad, manejo inteligente de los portafolios de inversión y crédito y protegiendo el capital de las empresas.

A su vez, durante el año continuamos con el desarrollo y fortalecimiento de la gestión de riesgo operacional, riesgo de lavado de activo y financiamiento al terrorismo, y continuidad de negocio.



## Propuesta de Servicios

Los temas financieros no tienen que ser tan complejos como parecen, con nosotros nunca estarás solo. Somos parte de tu equipo. En el mundo corporativo, es necesario ejecutar las jugadas correctas, especialmente cuando se trata de finanzas. Nuestra mayor satisfacción es un cliente contento. Porque al final, sabemos que cuando cumplimos tus objetivos, también cumplimos los nuestros



### Sure Investor

El tiempo corre rápido, y más en los negocios. Por eso, existen inversiones que se ajustan a tus necesidades de plazos y que ofrecen excelentes rendimientos.



Conoce más sobre nuestra amplia oferta de productos ingresando a <https://do.jmmb.com/puesto>



### Super Investor

Con este producto le das un impulso a tu inversión y puedes realizar esta inversión durante el plazo que más te convenga.



### Intermediación de Títulos Valores de JMMB

El mercado financiero ha crecido. Ahora tenemos el Mercado de Capitales como un nuevo componente dentro de las opciones.

## **Mensaje Del Presidente del Consejo de Administración**



Estimados Accionistas.

En JMMB Puesto de Bolsa, S.A., nos complace presentar la Memoria Anual 2024, en la que reflejamos no solo los resultados alcanzados durante el año, sino también la solidez y resiliencia de nuestra institución frente a un entorno económico y financiero particularmente desafiante.

El 2024 estuvo marcado por los efectos adversos de carácter sistémico derivados de un prolongado ciclo de tasas de interés, tanto a nivel local como internacional, así como por la persistencia de tensiones geopolíticas e inflacionarias que impactaron de forma directa la economía mundial. A estos factores se sumó una contracción de la liquidez en los mercados financieros, además del establecimiento de medidas procíclicas de carácter regulatorio, lo que puso a prueba la capacidad de adaptación y

respuesta de los distintos actores del sistema.

Ante este panorama, JMMB Puesto de Bolsa, S.A. reafirmó su compromiso con la creación de valor sostenible para todos sus stakeholders. Este logro fue posible gracias al decidido apoyo de nuestros accionistas, la visión estratégica del Consejo de Administración y la destacada capacidad de gestión de nuestro equipo gerencial, quienes, una vez más, demostraron su habilidad para adaptarse a las nuevas realidades del mercado y mantener el curso hacia nuestros objetivos institucionales.

Durante este período, continuamos fortaleciendo nuestras capacidades internas, impulsando la excelencia operativa y profundizando en la mejora continua de nuestros servicios. Además, estamos trabajando arduamente en la consecución de nuestros objetivos de corto y mediano plazo, con la firme convicción de salir más fortalecidos de lo que consideramos como un punto de inflexión para el mercado de valores dominicano. Todo esto en estricto apego a los principios de buen gobierno corporativo, la gestión prudente de los riesgos y el cumplimiento de la normativa vigente, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza en nuestro mercado de valores.

Agradezco profundamente la oportunidad de contribuir, desde el

Consejo de Administración, al acompañamiento de la Alta Gerencia en tiempos de grandes retos y transformaciones, y reitero nuestro compromiso de seguir trabajando con determinación para aprovechar las oportunidades que estos nuevos escenarios presentan. Con el apoyo de nuestros colaboradores, clientes, aliados y accionistas, seguiremos enfocados en contribuir al crecimiento económico y social de la República Dominicana.

Atentamente,

Alerso Pimentel Domínguez  
Presidente del Consejo de Administración  
JMMB Puesto de Bolsa, S.A.

## **Mensaje Del Vicepresidente Ejecutivo.**



Estimados Accionistas.

En esta memoria compartimos con ustedes las actividades y resultados de JMMB Puesto de Bolsa durante el año 2024.

La República Dominicana continúa mostrando resultados positivos dentro de un entorno macroeconómico global retador, donde las tensiones geopolíticas, las condiciones financieras adversas y la incertidumbre asociadas a la implementación de tarifas comerciales mantienen al alza las expectativas inflacionarias, y aplazan la decisión de los principales bancos centrales del mundo en continuar la implementación de

cambios en sus tasas de política monetaria.

Según las cifras presentadas por el Banco Central de la República Dominicana (BCRD) el Producto Interno Bruto (PIB) real registró a finales del año 2024 un crecimiento anual de 5.0%, apoyado en el sector agropecuario, manufactura, energía, servicios financieros y servicios turísticos representados principalmente por el sector de hoteles, bares y restaurantes.

En medio de un escenario de liquidez limitada y altas tasas de interés, la economía mostró un crecimiento durante el primer semestre de 2024 de 5.30%, el cual posteriormente fue impulsado con la aplicación de políticas monetarias expansivas como la reducción de 125 puntos básicos en la tasa de política monetaria durante los meses de agosto-diciembre/2024 (hasta el 5.75%) y la liberación de facilidades de liquidez a condiciones favorables con el objetivo de estimular el crédito privado local.

Respecto al índice de precios al consumidor (IPC), al finalizar el periodo se registró una inflación anual de 3.35%, ubicándose dentro del rango meta esperado de  $4.00\% \pm 1.00\%$ , siendo la más baja registrada en los últimos seis (6) años.

En cuanto a las actividades generadoras de divisas, durante el 2024 se observó un mayor dinamismo en los flujos de moneda extranjera provenientes de exportaciones de zonas francas, los ingresos por turismo, remesas familiares y la inversión extranjera directa respecto al año 2023, no obstante, las reservas internacionales brutas cayeron hasta US\$13,387.6 millones, debido a la participación de las autoridades monetarias en el mercado cambiario con el objetivo de mantener la estabilidad del tipo de cambio, reflejándose una depreciación de 5.00% en la moneda local, respecto al año 2023.

Según el panorama macroeconómico actualizado para el año 2025, se proyecta un crecimiento del PIB real de 4.75%, así mismo se espera que la meta de inflación se mantenga dentro del rango meta de  $4.00\% \pm 1.00\%$  y una devaluación del peso dominicano tendiendo a un tipo de cambio promedio cercano a DOP63.11 por dólar según cifras consensuadas por las autoridades económicas, fiscales y monetarias de la República Dominicana.

En este contexto macroeconómico complejo, JMMB Puesto de Bolsa, nuestra principal filial obtuvo resultados netos por RD\$238.0 millones, alcanzando un ROE de 10% mientras que los fondos bajo

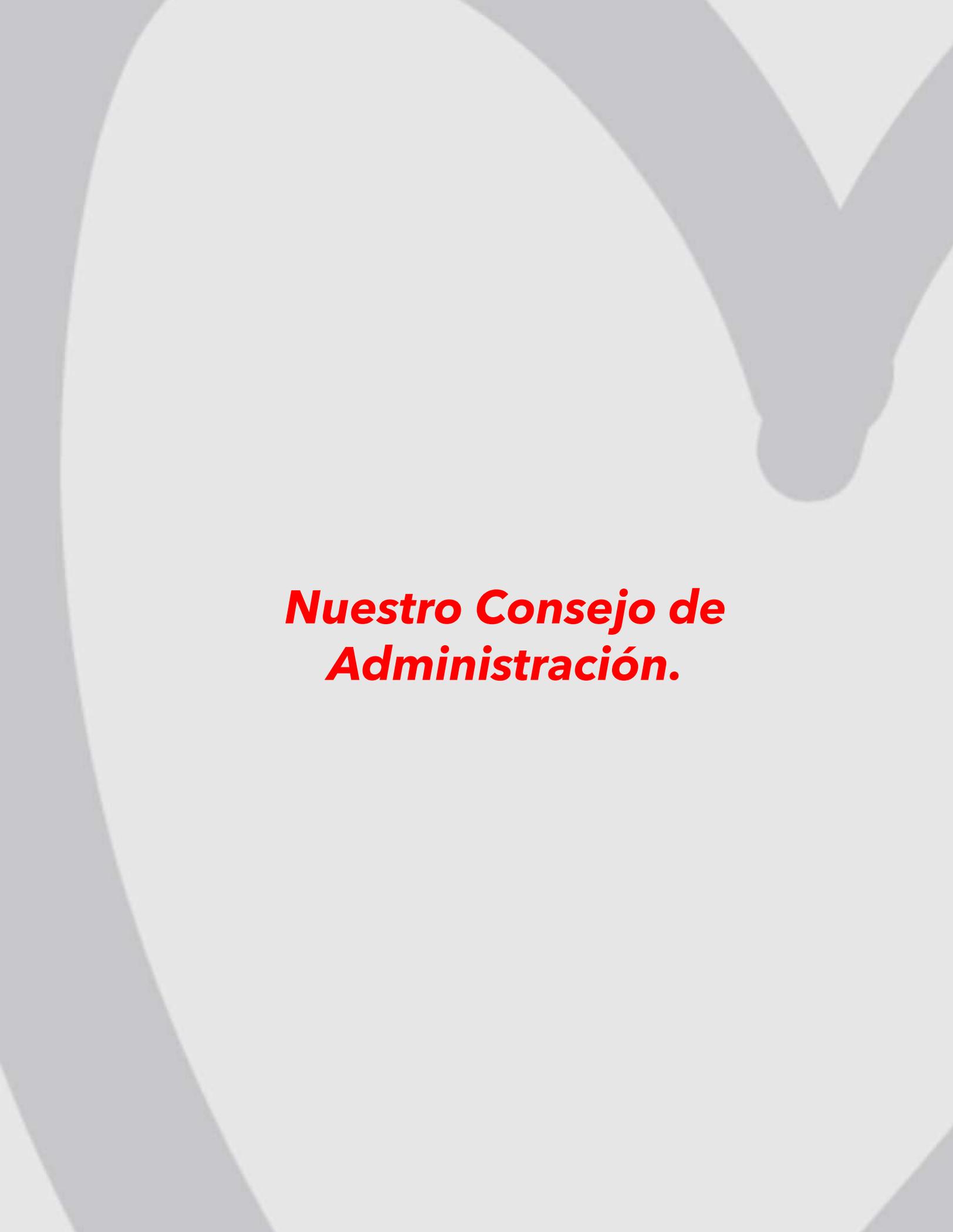
administración ascendieron un 7% hasta RD\$21,883 millones.

Este resultado fue posible por el desarrollo e implementación de iniciativas que nos permitieron hacer frente al incremento en el costo de fondos, por vía de la intermediación de valores, y el incremento en las ganancias de capital por ventas de activos.

La clave de la estrategia fue una gestión proactiva del costo de fondeo en nuestros pasivos, acompañado de un incremento en los fondos administrados (FUM) denominados en ambas monedas vía la captación en productos estructurados del Puesto de Bolsa a plazos de hasta 360 días.

Sin duda hemos obtenido buenos resultados de la gestión realizada durante el año 2024 a pesar de la dificultad a las que nos enfrentó el mercado y tenemos que agradecer primero a Dios, a nuestros colaboradores y sobre todo a nuestros clientes que nos han brindado su apoyo y confianza.

Atentamente  
Juan José Melo Pimentel  
Vicepresidente Ejecutivo.



***Nuestro Consejo de  
Administración.***

## Consejo de Administración

Durante el 2024 el Consejo de Administración estuvo conformado de la manera siguiente:

Miembro / Cargo	Perfil
 <p><b>Alerso Pimentel Domínguez</b>  <b>Presidente</b>            (Miembro Externo Independiente)</p>	<p>El señor Alerso Pimentel posee una Maestría en Banca y Finanzas Cuantitativas por la Universidad del País Vasco y una Licenciatura en Economía del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Cuenta con la certificación internacional Chartered Financial Analyst (CFA) y con una Certificación en Finanzas Cuantitativas (CQF). Acumula más de once (11) años de experiencia en el sector financiero y del mercado de valores, y más de nueve (9) años como docente universitario.</p> <p>Actualmente, se desempeña como Consultor Experto en Mercados de Capitales de CIEF Consulting y como CEO de Yunque Capital.</p> <p>Anteriormente, ocupó distintas posiciones de liderazgo en la Bolsa de Valores de la República Dominicana (BVRD), incluyendo Gerente Senior de Mercados y Sistemas de Información, con responsabilidad sobre las áreas de Operaciones, Tecnología y Proyectos Especiales, así como Vicepresidente Ejecutivo Interino. Durante su gestión, lideró el desarrollo y puesta en marcha de la proveedora de precios RDVIAL, participó en la implementación de la plataforma de negociación SIOPEL, desarrolló el Índice de Deuda Gubernamental (GOBIXDR) y condujo procesos de investigación y desarrollo para nuevos productos financieros y de compensación.</p> <p>Previo a su paso por la BVRD, fue Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo de la Superintendencia del Mercado de Valores, donde integró el Comité Técnico responsable de elaborar el marco normativo de las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, Titularizadoras y Fideicomisos de Oferta Pública.</p> <p>Es miembro del Consejo de Administración de JMMB Puesto de Bolsa, S.A. desde el 9 de mayo de 2022.</p>



**Juan José Melo Pimentel**  
**Vicepresidente**  
(Miembro Interno)

El señor Juan José Melo Pimentel posee una Maestría en Finanzas de la Universidad de Comillas, en Madrid, y una Licenciatura en Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Cuenta con más de quince (15) años de experiencia en el sector financiero.

Actualmente se desempeña como Presidente Ejecutivo de JMMB República Dominicana, liderando las operaciones de las cuatro empresas que conforman el Grupo JMMB en el país: Banco Múltiple JMMB Bank, S.A., JMMB Puesto de Bolsa, S.A., AFP JMMB BDI, S.A. y JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A. (SAFI).

Es socio fundador de Melcon Inversiones & Construcciones, S.R.L., empresa promotora y desarrolladora de proyectos inmobiliarios residenciales. Participa activamente en asociaciones empresariales como ANJE, ACOPROVI y APB, y actualmente funge como Presidente del Consejo Directivo de la Cámara de Comercio de Jamaica en la República Dominicana.

Entre 2015 y 2019 se desempeñó como Gerente General del Banco de Ahorro y Crédito JMMB Bank, S.A., dirigiendo todas las actividades de la institución. A nivel de proyectos estratégicos, lideró el proceso de adquisición y posterior fusión del Banco de Ahorro y Crédito Río, S.A. y de la Corporación de Crédito América, S.A., mientras se desempeñaba como Investment Banking Head de JMMB Group en República Dominicana.

Actualmente, también funge como Vicepresidente del Consejo de Administración del Banco Múltiple JMMB Bank, S.A. y de JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., y es miembro del Consejo de JMMB Holding Company Limited, S.A.

Es miembro del Consejo de Administración de JMMB Puesto de Bolsa, S.A. desde el 9 de mayo de 2022.



**Carolina Pichardo Toral**  
**Secretaria**  
(Miembro Interno)

La señora Carolina Pichardo posee un Máster en Derecho de los Negocios de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona y es Doctora en Derecho, egresada de la Universidad Iberoamericana (UNIBE). Cuenta con amplia experiencia en las áreas de banca, finanzas, cumplimiento regulatorio y prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT).

Forma parte del Grupo JMMB en la República Dominicana desde el año 2015 y actualmente ocupa la posición de Vicepresidenta de Legal y Cumplimiento para República Dominicana, liderando las áreas jurídicas, de cumplimiento normativo y PLAFT de Banco Múltiple JMMB Bank, S.A., JMMB Puesto de Bolsa, S.A., JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A., y AFP JMMB BDI, S.A.

Actualmente, también funge como Secretaria del Consejo de Administración de AFP JMMB BDI, S.A. y de JMMB Holding Company Limited, S.A.

Es miembro del Consejo de Administración de JMMB Puesto de Bolsa, S.A. desde el 9 de mayo de 2022.



**José de Moya Cuesta**  
(Miembro Externo Patrimonial)

El señor José De Moya es Licenciado en Administración de Empresas, graduado Cum Laude de la Universidad APEC. Actualmente se desempeña como Vicepresidente Ejecutivo del Banco Múltiple BDI, S.A. y Tesorero de la Junta Directiva de la Universidad APEC, Inc., de la cual forma parte desde el año 2005.

Posee una amplia trayectoria en el sector financiero dominicano, habiendo ocupado posiciones gerenciales y ejecutivas en instituciones como Banco Múltiple López de Haro, S.A., BDI Gestión de Valores, S.A., Puesto de Bolsa (1992-2005) y JMMB Puesto de Bolsa, S.A. Asimismo, presidió el Consejo de Administración del Banco Múltiple López de Haro, S.A. y de BDI Gestión de Valores, S.A.

Participó activamente en la Asociación de Bancos de Desarrollo, Inc., ocupando los cargos de Secretario (1990-1992), Presidente (1992-1994), Asesor (1994-1996), Primer Vicepresidente (1996-1998) y Tesorero (1998-2000). Fue

también Vicepresidente fundador de la Asociación Dominicana de Puestos de Bolsa.

Es miembro de diversas organizaciones gremiales y culturales, entre ellas la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana, la Junta Agroempresarial Dominicana (JAD), la Fundación Dominicana de Desarrollo y la Sociedad Dominicana de Bibliófilos, Inc.

Es miembro del Consejo de Administración de JMMB Puesto de Bolsa, S.A. desde el 4 de noviembre de 2008.



**Roberto Jiménez Collie**  
(Miembro Externo Patrimonial)

El señor Roberto Jiménez es Licenciado en Economía por la Universidad de Concordia, en Montreal, Canadá. Cuenta con una trayectoria destacada como empresario y ejecutivo en los sectores de telecomunicaciones, agroindustria y comercio internacional. Fue fundador y director de ASTER Comunicaciones y socio fundador de TELECOM en República Dominicana.

Previo a su experiencia en telecomunicaciones, se desempeñó como Socio Encargado de las Operaciones en Newfield Partners LTD, empresa estadounidense con sede en Miami especializada en la comercialización de arroz. Asimismo, fue Gerente de Negocios para Latinoamérica en Balfour Maclaine & Incotrade, donde lideró operaciones en el mercado de commodities agrícolas.

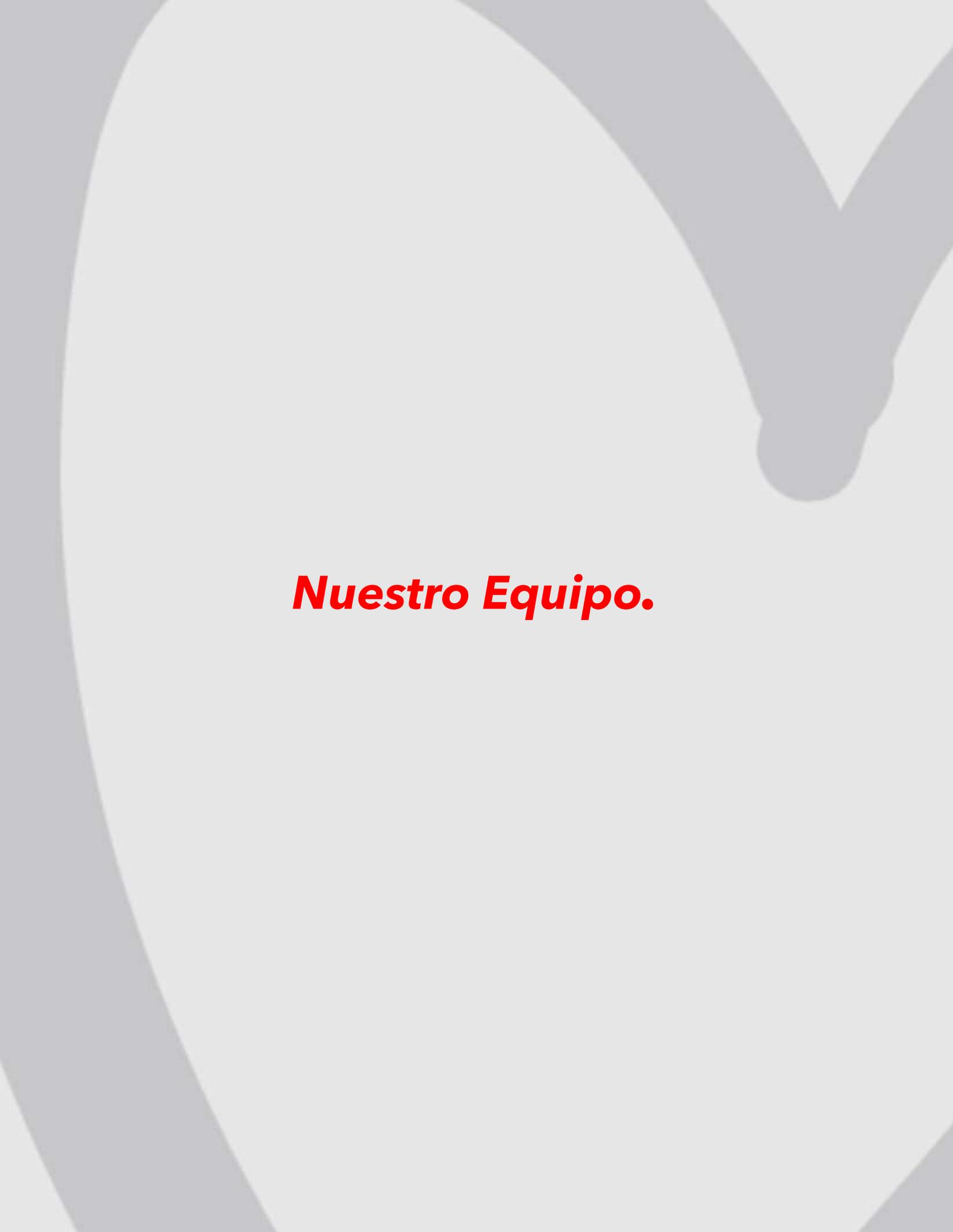
Su trayectoria combina liderazgo empresarial con la visión estratégica de negocios internacionales. Actualmente, es también miembro del Consejo de Administración de JMMB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A.

Es miembro del Consejo de Administración de JMMB Puesto de Bolsa desde el 27 de junio de 2024.

### **Cambios en la Composición del Consejo:**

Durante el año 2024, se produjeron los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración de JMMB Puesto de Bolsa:

- En abril de 2024, Ricardo Ginebra Pou cesó en sus funciones como del Consejo.
- En junio de 2024, se produjo la salida de Lilliana Rodríguez Álvarez y, en esa misma fecha, fue designado como nuevo miembro del Consejo de señor Roberto Jiménez Collie.



***Nuestro Equipo.***

## **Nuestro Equipo**



**Juan José Melo Pimentel**

***Vicepresidente Ejecutivo de JMMB Puesto De Bolsa S.A.  
Gerente General***

Labora con JMMB desde 2009.  
19 años de experiencia en el sector financiero.  
Licenciatura en Ingeniería Industrial, PUCMM, 2003.  
Maestría en Finanzas de la Universidad de Comillas en Madrid, España, 2004.



**Máxima Brito**

***Gerente de Contabilidad***

Labora con JMMB desde 2009.  
Más de 21 años de experiencia en el área contable y más de 13 años en el Mercado de Valores.  
Licenciatura en Contabilidad, UCE, 2000.  
Maestría en Administración Financiera, APEC, 2012.



**Breyni Perez**

***Oficial de Cumplimiento PLAFT***

Labora con JMMB desde 2016.  
Más de 10 años de experiencia en el sector financiero.  
Licenciatura en Administración de Empresas, INTEC, 2012.  
Maestría en Banca y Mercado de Valores, INTEC, 2016.  
Certified Compliance Officer, CCO - The Organization of Risk Management Certification, 2019.

**Laura Javier*****Gerente de Ventas Retail***

Labora con JMMB desde 2016.  
Más de 8 años de experiencia en el sector financiero.  
Licenciatura en Administración de Empresas, INTEC, 2012.  
Master en Dirección y Gestión de Comercio Internacional.

**Merlyn Caraballo*****Gerente de Ventas Corporativo***

Labora en JMMB desde el año 2021.  
Más de 25 años de experiencia en el sector bancario.  
Licenciatura en Mercadeo, Universidad APEC, 1999.

**Patricia De La Rosa*****Gerente de Talento e Integración***

Labora con JMMB desde el 2014.  
Más de 16 años de experiencia en el área de Recursos Humanos.  
Psicóloga Laboral, UCSD, 2008.  
Maestría en Psicología Empresarial & Organizacional, Universidad de Belgrano, Buenos Aires, Argentina, 2010.  
Certification on Sales and Manager Interview, Talent Plus, 2017.

**Florangel Mendez****Gerente de Riesgo**

Labora en JMMB Puesto de Bolsa desde 2023.

8 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Economía, Pontificia Universidad Madre y Maestra PUCMM, 2017.

Maestría Gestión de Riesgos y Tesorería, Pontificia Universidad Madre y Maestra PUCMM, 2019.

**Alba Borrego****Gerente de Servicios Generales & Administrativos**

Labora con JMMB desde el 2017

Más de 16 años de experiencia en áreas afines.

Ingeniero Industrial Mención Procesos - Universidad Jose María Vargas (Venezuela) 2008.

**Charlyn Nils****Gerente de Soporte Técnico del Grupo**

Labora con JMMB desde 2022.

Más de 20 años de experiencia en el sector financiero.

Licenciatura en Ingeniería en Sistemas, INTEC, 2003.

Maestría en Alta Gerencia, INTEC, 2008.



### **María Eugenia Rodríguez**

#### **Gerente de Compensación y Beneficios**

Labora en JMMB Puesto de Bolsa desde el 2016

9 años de experiencia en el área de Gestión Humana

Licenciatura en Psicología Industrial, Universidad Iberoamericana, 2016

Maestría en Dirección de Recursos Humanos, CEREM Business School, 2019



### **Cesar Tejada**

#### **Gerente de Desarrollo de Negocios**

Labora con JMMB desde 2013

Más de 13 años de experiencia en el sector financiero.

Industrial Engineer, Universidad Iberoamericana, 2013.

Maestría en Gerencia de Calidad y Productividad, INTEC, 2017.

Maestría de Finanzas, concentración en Finanzas Corporativas, INTEC, 2021



### **José Miguel Sosa**

#### **Gerente de Negocios Personales**

Labora en JMMB Puesto de Bolsa desde el 2024

7 años de experiencia en el área de negocios

Licenciatura en Administración de Empresas, Instituto Tecnológico de Santo Domingo, 2016

MBA, Barna Management School, 2022

Maestría en Gestión Financiera, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, 2025

**Edward Mancebo****Gerente Calidad, Procesos & Control Interno**

Labora en JMMB Puesto de Bolsa desde el 2024

12 años de experiencia en área de procesos

Licenciatura Ingeniería Industrial, Universidad APEC, 2008

Certificación en gestión de proyectos, Universidad Iberoamericana, 2014

Programa ejecutivo en competencias directivas, Barna Management School, 2023

**Miguel Sánchez****Gerente de Negocios Empresarial**

Labora con JMMB desde 2019.

Más de 10 años de experiencia en el sector bancario.

Licenciatura en Administración de Mercados, UNPHU, 2011.

Maestría en Derecho de los Negocios Corporativos, PUCMM, 2008.

Nota: La información correspondiente a nuestro equipo ejecutivo se encuentra actualizada a abril 2025 por lo cual considera los nuevos ingresos de personal ocurridos como hecho posterior al período 2024.



***Gobierno Corporativo.***

## **Gobierno Corporativo**

Durante el año 2024, JMMB Puesto de Bolsa reafirmó su compromiso con el fortalecimiento de un marco de gobierno corporativo robusto, orientado a la generación de valor para sus accionistas, clientes, miembros del Consejo de Administración y demás grupos de interés. La entidad reconoce que un gobierno corporativo efectivo es esencial para promover la transparencia, la integridad y la confianza en las actividades de corretaje de valores y gestión de portafolios.

El Consejo de Administración desempeñó un rol activo en la supervisión de las operaciones del puesto de bolsa, velando por el cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo la Ley del Mercado de Valores, sus reglamentos y disposiciones complementarias. Asimismo, se promovió la mejora continua del modelo de gobernanza, mediante la incorporación de buenas prácticas y la actualización de políticas internas, alineadas con estándares internacionales aplicables al mercado de valores.

Como parte de estos esfuerzos, durante el ejercicio se revisaron y actualizaron documentos clave como el Reglamento Interno del Consejo de Administración y el Código de Gobierno Corporativo. También se impulsó la formación continua de los miembros del Consejo y del equipo

de Alta Gerencia en temas regulatorios, financieros y de gestión de riesgos.

## **Consejo de Administración**

El Consejo de Administración sostuvo un total de diez (10) reuniones durante el período 2024, todas con un quórum válido, en las que se abordaron temas prioritarios para la sociedad, tales como:

- El seguimiento a la ejecución del plan estratégico institucional.
- La revisión y aprobación de políticas internas, informes financieros y planes operativos.
- La supervisión del cumplimiento normativo, incluyendo el marco de prevención PLAFT.
- La evaluación del desempeño financiero y operativo del puesto de bolsa.
- El monitoreo preventivo del riesgo, incluyendo el seguimiento periódico a los indicadores clave.

Asimismo, durante el 2024, el Consejo de Administración dio seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados del proceso de autoevaluación anual, los cuales fueron ejecutados en su totalidad durante el ejercicio. De forma complementaria, se aprobó un nuevo plan de trabajo para continuar robusteciendo el marco de gobernanza, con base en un análisis comparativo respecto a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y el Código del Reino Unido para

sociedades cotizadas. Esta iniciativa busca incorporar buenas prácticas internacionales adaptadas al contexto de un puesto de bolsa, con miras a mejorar aún más la efectividad del Consejo y de sus comités. La implementación de estas medidas está prevista para el ejercicio 2025.

El trabajo del Consejo se complementó con el apoyo técnico y especializado de los comités establecidos.

### **Comités de Apoyo**

En cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo, JMMB Puesto de Bolsa cuenta con comités de apoyo al Consejo de Administración, conformados por consejeros externos, tanto independientes como patrimoniales. Estos comités constituyen un pilar clave para la supervisión estratégica, fiduciaria y normativa de la entidad.

- Comité de Riesgos
- Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio
- Comité de Nombramientos y Remuneraciones
- Comité de Cumplimiento PLAFT

Cada comité operó conforme a su reglamento interno, reuniéndose con la periodicidad establecida y elevando sus informes y recomendaciones al Consejo. Las actividades desarrolladas por estos

órganos se encuentran detalladas en el Informe de Gobierno Corporativo 2024, parte integral de la presente Memoria.

### **Asamblea General de Accionistas**

Durante el año 2024, JMMB SAFI celebró un total de cuatro (4) reuniones de Asamblea General de Accionistas, tres de carácter ordinario y una que se celebró de forma ordinaria y extraordinaria a la vez, conforme a sus Estatutos Sociales y la normativa vigente:

En estas reuniones se conocieron y aprobaron los informes institucionales correspondientes al ejercicio fiscal cerrado al 31 de diciembre de 2023, incluyendo la Memoria Anual, el Informe de Gobierno Corporativo, los estados financieros auditados, y los informes del Comisario de Cuentas y de los auditores externos.

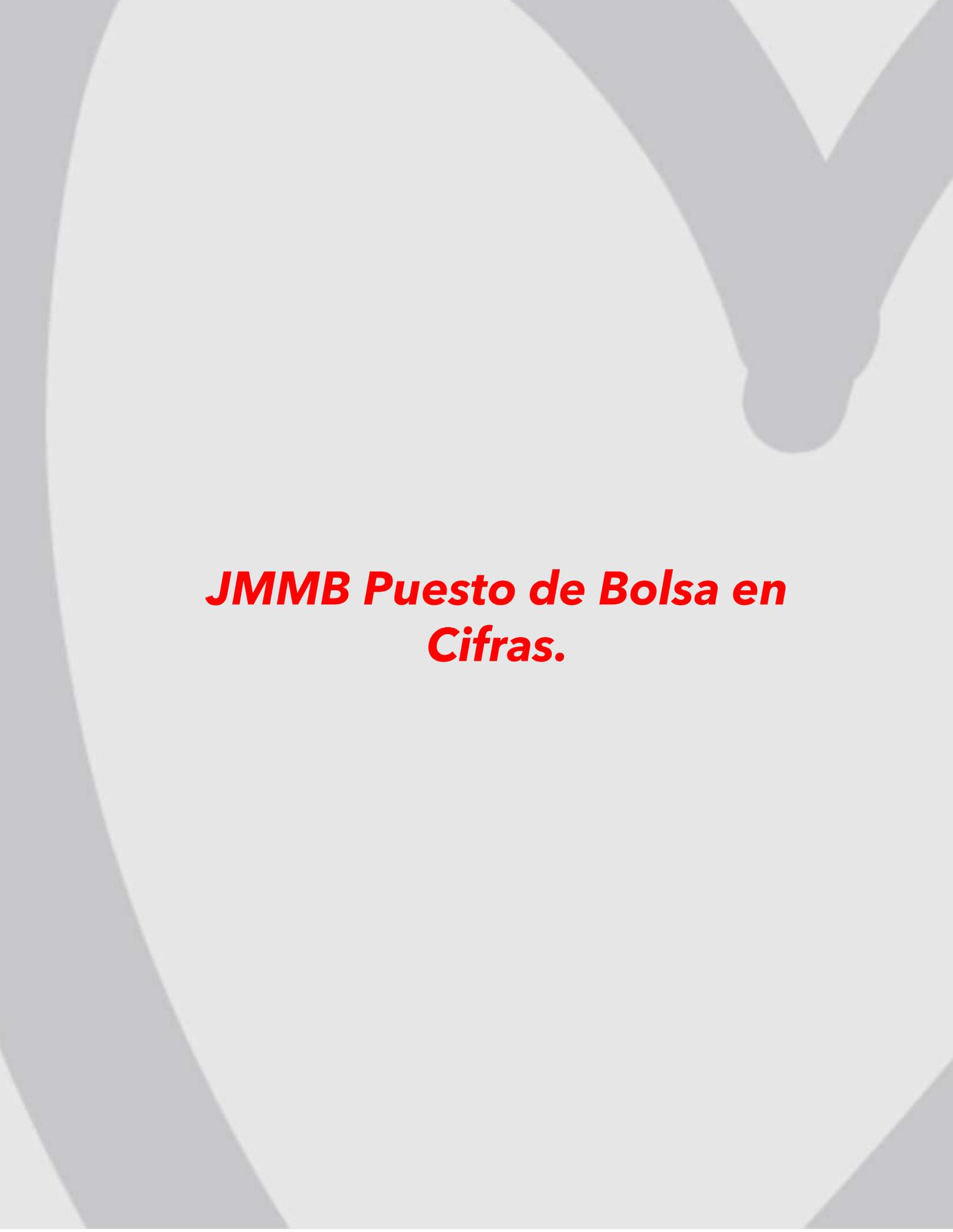
Asimismo, se aprobaron la política de remuneración del Consejo de Administración, el presupuesto y el plan estratégico para el período 2024, la actualización de la composición del Consejo, así como otros asuntos relativos a la gestión y gobernanza institucional. En el marco de la Asamblea Extraordinaria, se aprobó la modificación de los Estatutos Sociales y el aumento del capital social autorizado.

Las asambleas se celebraron con apego a los principios de transparencia, responsabilidad y cumplimiento normativo, reforzando la confianza de los accionistas en la gestión institucional.

### **Principios Éticos y Transparencia**

JMMB Puesto de Bolsa mantiene su compromiso con los valores éticos, la

responsabilidad fiduciaria y la rendición de cuentas como pilares de su cultura institucional. Durante 2024, se continuó fortaleciendo la gestión y a la divulgación de información hacia los inversionistas, clientes y reguladores, mediante reportes periódicos y canales institucionales, reflejando el cumplimiento de los más altos estándares del mercado de valores.



***JMMB Puesto de Bolsa en  
Cifras.***

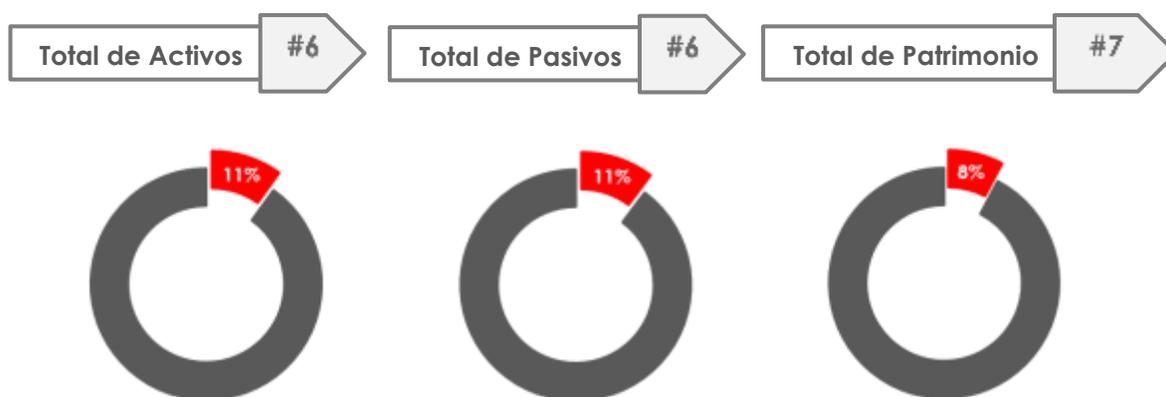
## Indicadores Financieros

<b>Indicadores</b>	<b>Dic. 2023</b>	<b>Dic.2024</b>	<b>Var. \$</b>	<b>Var. %</b>
Utilidad neta	422,861,192	237,925,478	(184,935,714)	-44%
Ingresos totales netos	906,534,771	781,455,981	(125,078,790)	-14%
Total de gastos	483,673,579	543,530,503	59,856,924	12%
Fondos administrados	20,408,455,695	21,882,954,927	1,474,499,232	7%
Clientes	8,639	9,622	983	11%
ROAE	19%	10%	-10%	-49%
ROAA	2%	1%	-1%	-46%
Eficiencia operacional	53%	70%	-16%	-30%

## Ranking

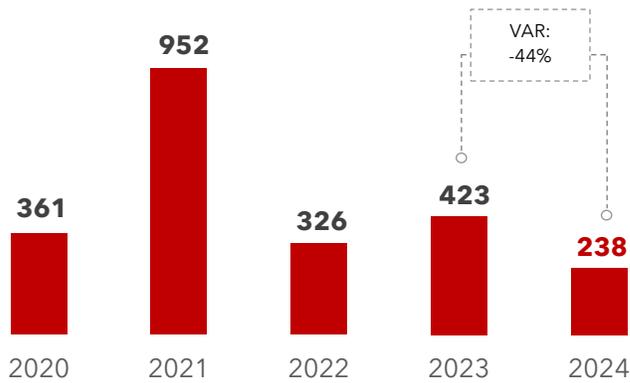
### Mercado 2024

(Participación % en Mercado)



## Evolución De Utilidades Netas

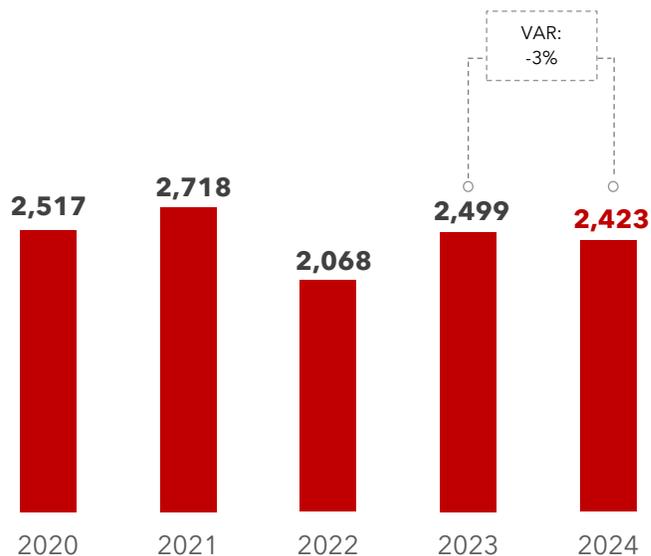
(MM DO P)



Aun con las condiciones macroeconómicas y políticas actuales, generamos Utilidades Netas de DOP\$238 millones.

## Total Patrimonio

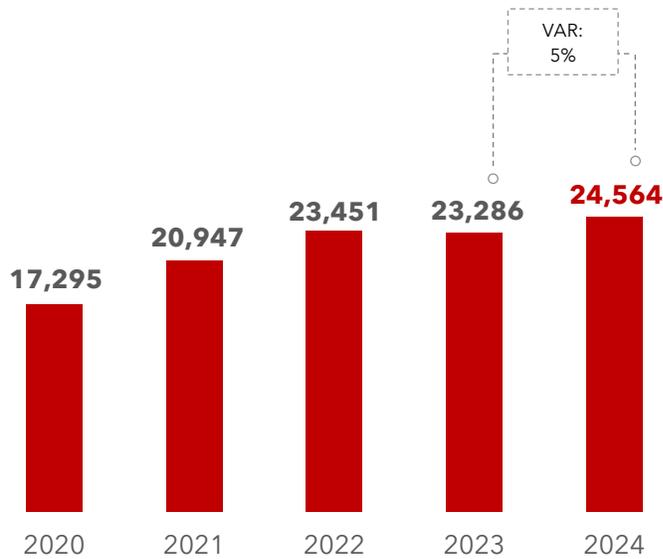
(MM DOP)



El patrimonio al 31 de diciembre fue de DOP\$2,423 millones y la rentabilidad promedio de este fue de 10%.

## Total Activos

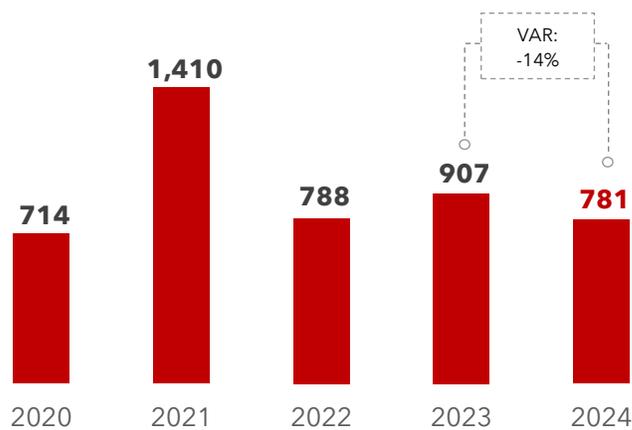
(MM DOP)



Mientras que el total de Activos para 2024 fue de DOP\$24,564 millones presentando una rentabilidad promedio de 1%.

## Ingresos Totales Netos

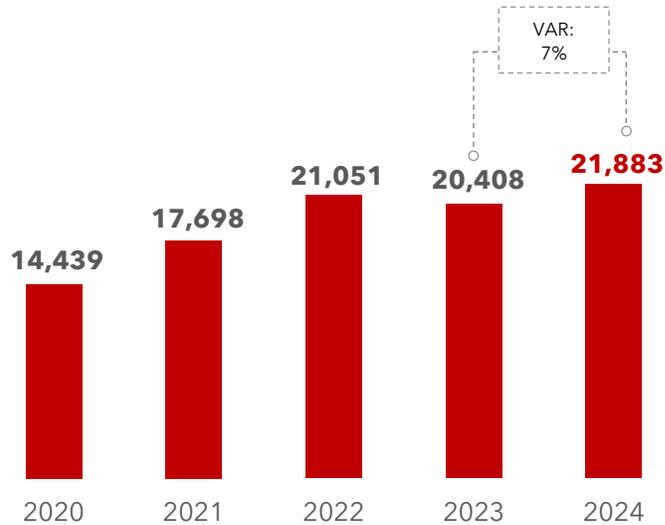
(MM DOP)



Los Ingresos totales netos de JMMB Puesto de Bolsa fueron de DOP\$781 millones.

## Fondos Administrados

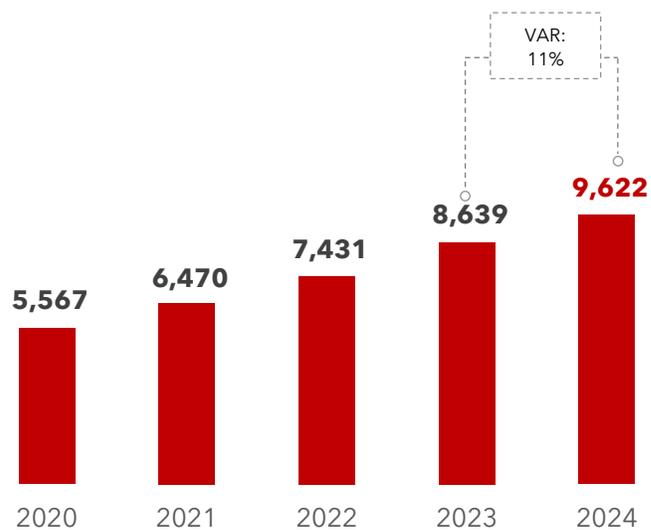
(MM DOP)



Los fondos administrados ascendieron a DOP\$21,883 mostrando un crecimiento del 7% en comparación con el 2023.

## Clientes

(Cantidad)



La cartera de clientes ascendió a 9,622 mostrando un crecimiento del 11% en comparación con el 2023.

## Logros 2024

Al 31 de diciembre de 2024, cabe destacar los siguientes logros:

- Ratificación de la calificación de riesgo crediticia en A- con perspectiva estable por Feller Rate.
- El total de activos para 2024 fue DOP\$24,564 millones,

presentando un crecimiento de 5% con respecto al periodo anterior.

- Los fondos administrados de la entidad crecieron un 7% con respecto al cierre del año fiscal anterior.
- Alcanzamos 983 nuevos clientes, lo cual se traduce en un crecimiento de 11%, respecto al año anterior.

## Estrategia 2025

El objetivo principal de JMMB Puesto de Bolsa para el año fiscal 2025 es la diversificación de las líneas de negocio y el crecimiento de la base de clientes que como resultado tendrá:

Diversificación de líneas de negocios y vías de generación de ingresos al ofrecer nuevas soluciones a nuestra base de clientes.

Diversificación y atomización de la base de clientes.

Reducción del riesgo de concentración como resultado de la diversificación de líneas de negocios y base de clientes.

Crecimiento de los fondos bajo administración.

Margen Financiero sostenible.

Fortalecimiento de la marca como resultado del incremento en la base de clientes.

Finalmente, crecimiento de los ingresos y por ende las utilidades netas generadas por la empresa a raíz de los beneficios obtenidos de la diversificación y fortalecimiento de las soluciones ofrecidas a nuestros clientes.

## Objetivos estratégicos claves que la entidad llevara a cabo:

- **Negocios:**
  - a. Continuar con la mejora y especialización continua de

la estructura de la unidad de negocios mediante entrenamientos robustos en gestión de portafolios, banca de inversión, mercado de capitales y en el manejo de las relaciones con los clientes.

- b. Respuesta oportuna y efectiva a las necesidades de nuestros clientes.
  - c. Soluciones Financieras estructuradas a la medida.
  - d. Ser un socio confiable en el cual los clientes puedan contar para apoyarlos en la consecución de sus objetivos logrando un crecimiento financiero sostenible.
  - e. Segmentación de cartera de clientes por tipo de cliente y zona geográfica, así como por ejecutivos en zonas de alto flujo para penetrar la base completa de clientes de la zona.
  - f. Alternar fuentes de nuevos clientes a través de la creación y fortalecimiento de alianzas estratégicas con grupos económicos diversos.
  - g. Implementación del modelo de atención comercial.
  - h. Reactivación de clientes.
  - i. Programa de referimientos de los suplidores y clientes.
  - j. Diversificación de las líneas de negocios al ofrecer servicios de banca de inversión y mercado de capitales.
- **Eficiencia operacional y productividad:**
    - a. Mejorar el proceso de “onboarding” mediante el uso de herramientas y la optimización de procesos, lo que se traduce en una reducción del tiempo de apertura de productos y, por tanto, en una mejora de la experiencia del cliente.
    - b. Revisión y actualización de los procesos existentes, así como definición y documentación de nuevos procesos y medidas de control de calidad que permitan reducir el tiempo en las operaciones y mitigar los riesgos operativos, dando como resultado final la mejora de la eficiencia operacional.
    - c. Implementación, adaptación y mejora de herramientas tecnológicas que permitan a las funciones de soporte aumentar la eficacia en la ejecución de los procesos operativos.
    - d. Gestión basada en la calidad y manejo de la data, mediante la conversión de datos brutos en conjunto de datos accionables en tiempo real para lograr una toma de decisiones informada.

- **Acceso al cliente:**

- a. Canales Digitales: Implementación de la estrategia de canales digitales la cual incluye: onboarding digital, chatbot y aplicación Moneyline.
- b. Moneyline Web: Proporcionar un sitio web intuitivo y fácil de usar con navegación y contenido optimizados para atraer a los clientes.
- c. Centrarse en mejorar el servicio y la experiencia del cliente a través de la red de sucursales existente, al tiempo que se exploran oportunidades para ampliar la presencia física en todo el país, priorizando siempre la estrategia de digitalización establecida.

## Objetivos estratégicos por departamentos:

- **Tesorería:**

- a. Estrategia de tesorería basada en objetivos estratégicos de la empresa y el panorama macroeconómico esperado.
- b. Administración dinámica del portafolio de activos y

pasivos con el objetivo de mejorar el margen financiero.

- c. Diversificación de fuentes de fondeo con enfoque regional.
- d. Expandir horizonte de inversión con enfoque en inversiones nacionales e internacionales (a nivel regional).
- e. Incursionar en fuentes de Fondeo Alternativo.

- **Riesgo:**

- a. Monitoreo oportuno del impacto en los valores del VaR y las pruebas de estrés, así como también el seguimiento de los indicadores de liquidez.
- b. Apoyo a la gestión de riesgos para nuevas líneas de negocio y mejora de los procesos existentes.
- c. Generar informes de riesgo a través de la reportería de inteligencia de negocios.
- d. Continuar con la consolidación de la cultura de riesgo y gestión de la ciberseguridad, riesgo de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo & armas de destrucción masiva y riesgo operacional.

- **Capital Humano:**

- a. Desarrollo de Liderazgo mediante programas para líderes emergentes y líderes ya establecidos para seguir impulsando su evolución dentro de la empresa.
- b. Módulos de orientación profesional en herramienta interna y continuar el plan de desarrollo individual apoyándonos en herramientas de aprendizaje.
- c. Continuar con el programa de Bienestar y la iniciativa de impulso cultural.
- d. Implementación de la iniciativa “Construimos nuestro futuro juntos”.
- e. Repositorio de autoservicio para miembros del equipo.
- f. Optimización del uso de los beneficios para los miembros de equipo.
- g. Implementación de la iniciativa “Camino al Progreso” como apoyo a los líderes de equipo en el abordaje activo del bajo rendimiento.

- **Mercadeo:**

- a. Posicionamiento de Marca: Aumentar la exposición de la marca a través de estrategias de relaciones públicas,

medios sociales/digitales y patrocinios estratégicos.

- b. Educación Financiera: Aumentar la participación en eventos y actividades de educación financiera.
- c. Impulsar la Transformación Digital: Promover el conocimiento y el uso de los servicios financieros digitales a través de la comunicación dirigida. Mejorar la experiencia de usuario del sitio web, comunicar la funcionalidad de MoneyLine y las herramientas digitales de autoservicio para mejorar el recorrido del cliente.
- d. Desarrollo y expansión de plataformas de contenido digital con el fin de fortalecer la participación de la comunidad y la interacción en las redes sociales.

- **Experiencia del Cliente:**

- a. Implementación de un modelo comercial impulsado por la Experiencia del Cliente que priorice sus necesidades, las ventas cruzadas y las estrategias de fidelización.
- b. Actualización de los métodos de recopilación de comentarios de los clientes para mejorar el

- alcance de las encuestas y la calidad de las respuestas.
- c. Ampliación de las opciones de autoservicio en todas las plataformas digitales para reducir la dependencia de los procesos de servicios manuales.
  - d. Estandarización de las comunicaciones con los clientes y las estrategias de contacto para mantener la coherencia de la marca y el servicio.
  - e. Implementación de procesos de servicios ágiles para mejorar la capacidad de respuesta.

- **Servicios Digitales:**

- a) Fomentar la lealtad mediante entrega de soluciones financieras y de apoyo personalizadas adaptadas a las necesidades del cliente.
- b) Proporcionar un ecosistema digital seguro, intuitivo y moderno.
- c) Continuar con la mejora de servicios y ofertas a partir de los datos recopilados de las interacciones digitales.
- d) Aumentar la adquisición de clientes a través de procesos de onboarding digital optimizados.