



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2022

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| I. RESUMEN EJECUTIVO | 7 |
| II. INFORMACION INSTITUCIONAL | 12 |
| 2.1 Marco filosófico | 12 |
| 2.2 Miembros del Consejo de Directores | 13 |
| III. RESULTADOS MISIONALES | 15 |
| 3.1 Desempeño financiero año 2022 | 15 |
| 3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio..... | 15 |
| 3.1.1.1 Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones..... | 17 |
| 3.1.1.1.1 Captaciones | 17 |
| 3.1.1.1.2 Colocaciones | 18 |
| 3.1.2 Resultados Operacionales | 18 |
| 3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión | 19 |
| 3.1.4 Gestión de Negocios y Servicios | 21 |
| 3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo | 44 |
| IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO | 49 |
| 4.1 Gestión Apoyo Administrativo..... | 49 |
| 4.2 Capital Humano..... | 55 |
| 4.3 Canales de Distribución..... | 59 |
| 4.4 Gestión de Cumplimiento y Control..... | 65 |
| V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL | 79 |
| 5.1 Responsabilidad Social Corporativa..... | 79 |
| 5.2 Transparencia..... | 98 |



PRESENTACIÓN

Memoria institucional 2022

La economía dominicana ha mantenido un buen desempeño durante el 2022. El indicador mensual de actividad económica (IMAE) registró un crecimiento de 5.0% en relación a enero-noviembre del pasado año, según informaciones del Banco Central. Dicho desempeño refleja la resiliencia y capacidad de la economía dominicana para mitigar el impacto de los factores adversos que prevalecen a nivel mundial, asociado a los conflictos geopolíticos y al incremento de los precios de las materias primas. Asimismo, otros organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), estiman que la expansión será en torno al 5.3% para el cierre de año.

El Banco de Reservas ha sido un emblema del sector financiero nacional durante 81 años, consolidándose como un valioso patrimonio de nuestro país por su trayectoria histórica, contribución en el desarrollo de todos los sectores productivos, su permanente apoyo a los deportes, a la preservación del medio ambiente, la cultura, así como a los estratos más vulnerables de nuestra sociedad.

En esta entrega de la Memoria Institucional 2022, dejamos plasmado un año excepcional, en que con gran esfuerzo y dedicación hemos alcanzado metas inimaginables. El Banco de Reservas logró un excelente desempeño y ha contribuido al relanzamiento de las actividades productivas y de servicios, otorgando financiamientos oportunos a tasas de interés atractivas. La institución ha sido aliada de las empresas y las familias para ayudarlas a superar los problemas



generados por la pandemia de COVID-19, los desastres naturales ocurridos luego del paso del huracán Fiona, así como las recientes e intensas lluvias causantes de inundaciones y numerosos daños.

Como banco de todos los dominicanos, asumimos el compromiso de ser el motor de esta recuperación económica. Hemos logrado implementar acciones positivas en beneficio de nuestro país, mejorando la calidad de vida de las personas, apoyando a todos los sectores de nuestro país, priorizando el turismo, las zonas francas, las pequeñas y medianas empresas (pymes), así como la vivienda y construcción.

Para Banreservas el mayor recurso son nuestros colaboradores con su impecable labor, que trabajan incansablemente con el propósito de construir nuevas oportunidades que contribuyan con la prosperidad de todos los dominicanos. La permanente vocación de servicio nos ha permitido mantener el indiscutible liderazgo en el mercado, todo ello gracias a la confianza depositada por nuestros clientes.

Reiteramos nuestro liderazgo en el sector bancario dominicano, donde continuamos siendo la mayor institución financiera del mercado con activos que representaron un 40.5% del total de la banca múltiple, según las últimas informaciones de la Superintendencia de Bancos a noviembre 2022. Adicionalmente, continuamos liderando en volumen de pasivos, cartera de crédito y depósitos, además de ser la institución bancaria con mayor nivel de utilidades.

Entre los logros alcanzados por Banreservas figura el premio por la revista especializada Global Finance como “Mejor Banco para Pymes en la región del Caribe”, “Liderazgo destacado en Latinoamérica por



préstamos destinados al Desarrollo Sostenible", "Liderazgo en Sostenibilidad Financiera en la República Dominicana", "Mejor Proveedor de Financiamientos de Comercio Exterior", "Mejor Proveedor de Servicios de Cambio de Divisas" y "Mejor Banco con Soluciones de Tesorería y Administración del Efectivo". World Finance nos reconoció como el "Mejor Banco de Gobierno Corporativo", "Mejor Banco Comercial", "Mejor Banco de Inversión" y "Mejor Banco de Consumo". LatinFinance otorgó los reconocimientos de "Banco del Año de la República Dominicana" y "Mejor Banco para PYMES en Latinoamérica y el Caribe". Euromoney nos reconoció como "Mejor Banco de República Dominicana" y el "Banco más seguro de la República Dominicana". Adicionalmente, el Banco de Reservas se convirtió en la primera institución financiera dominicana en obtener la certificación ISO-37001 de Sistema de Gestión Antisoborno, por lograr satisfacer parámetros internacionales de cumplimiento ético, que le permiten prevenir, detectar y mitigar -oportuna y eficazmente- el riesgo de soborno y corrupción.

Las calificadoras internacionales de riesgos han evidenciado haber mejorado continuamente la percepción de riesgos que tienen de Banreservas. En julio 2022, la firma calificadora de riesgos Fitch Ratings ratificó su calificación de largo plazo de AA+(dom) y la calificación de corto plazo en F1+(dom), con una perspectiva estable. Asimismo, en julio de 2022, la firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de solvencia en AA+ con perspectiva estable. Adicionalmente, se ratificó la clasificación de Moody's para los depósitos en moneda extranjera a Ba3 y la evaluación crediticia a B1.



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2022

Los resultados obtenidos por Banreservas en el 2022 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$22,025.8 millones; comparadas con el cierre de 2021, se incrementaron en RD\$5,719.0 millones, un crecimiento de 35.1% en el lapso indicado. La rentabilidad de los activos se situó en 2.3% y la del patrimonio en 35.0%, superiores a las del pasado año.

Banreservas se convirtió en el primer banco dominicano en alcanzar el “trillón” de pesos en activos. Los activos se elevaron a RD\$1,023,630.9 millones y reflejaron un crecimiento de 13.9% respecto al 2021. Asimismo, los depósitos totalizaron RD\$806,514.1 millones, para una expansión interanual de 10.8% con relación a diciembre 2021.

Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$560,561.6 millones, constituyendo el 69.5% del total de la cartera, mostrando un incremento interanual de RD\$40,235.9 millones con respecto a diciembre 2021. De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$245,952.6 millones, equivalentes al 30.5% de las captaciones, para reflejar un aumento de RD\$38,526.4 millones comparado con diciembre de 2021.

El patrimonio neto se elevó a RD\$71,631.2 millones, reflejando un crecimiento interanual de 27.7%, producto del efecto de distribución de dividendos al estado dominicano, el incremento de los resultados del ejercicio, así como la expansión del capital pagado derivado de modificaciones en el capital social de Banreservas.



La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$426,286.7 millones que, comparada con diciembre de 2021, se incrementó en RD\$52,046.6 millones, producto del fuerte apoyo brindado a todos los sectores productivos, así como a las familias para la obtención de viviendas, vehículos y bienes diversos.

Los créditos canalizados al sector privado finalizaron en RD\$392,362.6 millones, para representar el 92.0% del total de la cartera. Con respecto a diciembre de 2021, se incrementaron en RD\$58,609.3 millones, equivalente a 17.6%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$33,924.2 millones, que constituyen el 8.0% de los préstamos totales.

Esta expansión de la cartera de préstamos se ha realizado garantizando la calidad de los activos, lo cual se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 0.7%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 752.7%, más de seis veces el nivel exigido por las normativas del país. Asimismo, el índice de eficiencia se situó en 68.7% al cierre de 2022.

En el año 2022, el Banco de Reservas canalizó un monto significativo de recursos a los sectores productivos y a las familias con el objetivo de contribuir a impulsar el crecimiento de la economía, promover la creación de empleos y apoyar a las empresas en su recuperación. Los desembolsos totalizaron RD\$220,615 millones a través de 218,046 créditos.

Dentro del cuantioso apoyo otorgado por Banreservas a todos los sectores productivos se destaca el financiamiento con los fondos liberados por el Banco Central vía la Ventanilla de Liquidez Rápida y del Encaje Legal/ Repos, a través de los cuales se otorgaron 540 créditos por un monto de RD\$3,776.2 millones en el 2022.



El sector de las pymes fue beneficiado con 19,666 créditos desembolsados, por un monto de RD\$34,506 millones en el 2022. Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$2,814 millones, los cuales beneficiaron a unas 7,215 personas.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$17,163.7 millones, concedidos a través de 3,914 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$1,875.4 millones a unas 1,096 personas con el propósito de que las familias dominicanas mejoren su calidad de vida a través de la adquisición de una vivienda propia.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$9,544.6 millones, los cuales se concedieron a 576 productores con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2022-2023 se aprobó financiamiento por RD\$10,000 millones a una tasa de 6% anual.

Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso de Banreservas en el 2022. Los desembolsos otorgados para la adquisición de vehículos ascendieron a RD\$6,234.3 millones, equivalentes a 3,465 unidades, contribuyendo a dinamizar el sector y la economía en su conjunto. De este total, los desembolsos por feria de vehículos fueron financiados 2,321 unidades con un desembolso de RD\$4,285.3 millones.

Apoyamos el Plan Energético 2022-2036, contribuyendo a la descarbonización de la economía, mediante el financiamiento de los parques de energía fotovoltaica “El Soco” y “La Victoria”, por un monto total de USD\$112.6 millones, ubicado en San Pedro de Macorís y Santo Domingo Norte, respectivamente.



Renueva Verde es la propuesta de energía limpia que ofrece productos, servicios y condiciones especiales de financiamiento para la adquisición de soluciones sostenibles. Al cierre de 2022 se desembolsó RD\$325.0 millones por medio de 209 créditos.

En Banreservas seguimos trabajando activamente como firmes aliados del turismo, para relanzar la privilegiada posición que tiene República Dominicana como importante destino turístico. La cartera de créditos destinada al sector turismo totalizó RD\$20,269.9 millones al cierre de 2022.

El Banco de Reservas próximamente abrirá oficinas de representación en Madrid, New York y Florida que servirán de apoyo a la diáspora dominicana con la adquisición de productos y servicios financieros.

Recientemente se lanzó la tarjeta de crédito Visa SER Banreservas que está diseñada para los clientes que poseen ingresos limitados o poca experiencia en productos, disponiendo de una tasa de interés más baja y devoluciones mensuales en consumos enfocados a categorías de necesidades básicas.

“Mio Banreservas billetera”, es la primera cuenta de pago electrónico bancaria del país a favor de la inclusión financiera. La aplicación incluye una cuenta 100% digital y una tarjeta, sin costo, que permite a las personas y pequeños comercios comprar, pagar, retirar, transferir y gestionar sus finanzas desde su dispositivo móvil. Con la tarjeta Visa Mio – Banreservas los pequeños emprendedores podrán hacer compras online o suscribirse a servicios y tendrán la posibilidad de pedir su tarjeta física para realizar compras en comercios y retirar dinero de un cajero automático.



Alma Banreservas es el asistente virtual que permite brindar a clientes y no clientes del segmento personas servicios de manera auto asistida a través de WhatsApp, supliendo así sus necesidades de manera simple, rápida y continua. Los clientes pueden consultar los balances de sus productos, el estatus de sus reclamaciones, ubicar oficinas, cajeros y subagentes, conocer informaciones generales del Banco y expresar sus opiniones y sugerencias.

Banreservas ha trabajado de manera continua en favor de la prosperidad de todos los dominicanos y de los sectores más necesitados con patrocinios en los campos del deporte, la educación, la cultura, la música y el medio ambiente, entre otros. La institución a través de la campaña “A esta historia, pongámosle punto final”, se sumó a los esfuerzos del Plan Nacional de Vacunación, aplicando más de 85,000 dosis contra el COVID-19 a sus colaboradores, dependientes y población general. Los espacios destinados a la inoculación están ubicados en 12 puntos estratégicos a nivel nacional para beneficio de clientes y personas de las zonas aledañas a estos.

Se apoyó con RD\$100 millones las comunidades declaradas en estado de emergencia luego del paso del huracán Fiona. Dichos fondos serán utilizados para la compra de medicamentos, alimentos, materiales de construcción, reparación de viviendas y cubrir otras necesidades vitales.

En síntesis, el Banco de Reservas es valorado muy positivamente por los clientes. Las encuestas marcan un nivel de satisfacción a clientes internos y externos de 93% y 91%, respectivamente. En términos de aseguramiento de calidad del servicio presencial y telefónico presentan un índice promedio 93% y 74%, respectivamente.



II. INFORMACION INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico

Misión

Impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos, de manera sostenible.

Visión

Ser la entidad financiera, reconocida por nuestra excelencia y calidad humana, comprometidos con el bienestar social y económico del país.

Valores

El Banco trabaja en procura de la alineación de los componentes estratégicos de nuestra cultura organizacional, por lo que fueron redefinidos los valores que identifican y estandarizan la cultura de la institución.

- Compromiso
- Liderazgo
- Excelencia
- Integridad
- Innovación



2.2 Miembros del Consejo de Directores

El Consejo de Directores es el órgano con la autoridad suprema en la administración y gestión de los negocios y asuntos administrativos de la Institución, determinado así por la Ley Orgánica y los Estatutos Sociales del Banco.

El Consejo de Directores está conformado de la siguiente manera:

| | |
|--------------------------------------|--|
| Sr. José Manuel Vicente Dubocq | Ministro de Hacienda, Presidente Ex-oficio |
| Sr. Jean Antonio Haché Álvarez | Vocal, Vicepresidente |
| Sr. Samuel Pereyra Rojas | Administrador General, Miembro Ex-oficio |
| Lic. Patricia Bisonó J. | Secretaria General |
| Sr. Jesús Ramos Menéndez | Vocal |
| Sr. Eduardo Jana Piñeyro | Vocal |
| Sr. Pedro Haché Pérez | Vocal |
| Sr. Pedro Pérez González | Vocal |
| Sr. Joaquín Guillermo Estrella Ramia | Vocal |
| Sr. Víctor Perdomo Pou | Suplente de Vocal |
| Sr. Anel Agustín Marcial Veras | Suplente de Vocal |
| Sr. José Ramón Brea González | Suplente de Vocal |
| Sr. Nicasio Pérez Zapata | Suplente de Vocal |
| Sra. Nelly Carías Guizado | Suplente de Vocal |
| Sr. Luis Mejía Oviedo | Suplente de Vocal |



El Directorio consta de nueve (9) miembros y seis (6) suplentes y es presidido por el Ministro de Hacienda, quien al igual que el Administrador General, es miembro ex-oficio. De los siete (7) miembros restantes, cuatro (4) son nombrados por el Poder Ejecutivo con tres (3) suplentes y tres (3) son nombrados por la Junta Monetaria, con sus respectivos suplentes.

Los vocales y sus suplentes son designados por períodos determinados, de tres (3) años en forma escalonada, de manera que cada año se renueve uno (1) de los miembros designados por el Poder Ejecutivo y uno (1) de los designados por la Junta Monetaria. Es de exclusiva autoridad del Poder Ejecutivo y la Junta Monetaria suspender o separar de su cargo a los miembros del Consejo de Directores.

Al 31 de diciembre del año 2022, el Consejo de Directores celebró veinticuatro (24) sesiones ordinarias y una (1) sesión extraordinaria.



III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Desempeño financiero año 2022

3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio

En el año 2022 el Banco de Reservas logró un excelente desempeño, alcanzando los índices más altos por una institución financiera dominicana. Banreservas se convirtió en el primer banco dominicano en alcanzar el “trillón” de pesos en activos. Al cierre de diciembre 2022, los activos ascendieron a RD\$1,023,630.9 millones, superiores en RD\$124,610.9 millones, un 13.9% con respecto a 2021.

Estado de Situación, Diciembre 2022-2021
(En millones de RD\$)

| Activos | Diciembre 2022 | % | Presupuesto 2022 | % | Diciembre 2021* | % | Variación Dic. 2022 - Pres. | | Variación Dic. 2022-2021 | |
|---|--------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|-----------------------------|--------------|--------------------------|-------------|
| | | | | | | | Absoluta | Relativa | Absoluta | Relativa |
| | | | | | | | Fondos disponibles | 198,895.2 | 19.4% | 147,339.5 |
| Cartera de préstamos neta | 406,631.1 | 39.7% | 393,511.0 | 41.0% | 352,118.9 | 39.2% | 13,120.2 | 3.3 | 54,512.2 | 15.5 |
| Inversiones en instr.deuda y acciones(**) | 389,158.1 | 38.0% | 387,009.4 | 40.4% | 327,512.1 | 36.4% | 2,148.7 | 0.6 | 61,646.0 | 18.8 |
| Activo fijo | 11,562.6 | 1.1% | 18,267.4 | 1.9% | 11,438.0 | 1.3% | (6,704.8) | (36.7) | 124.6 | 1.1 |
| Otros activos | 17,383.9 | 1.7% | 12,871.3 | 1.3% | 14,343.1 | 1.6% | 4,512.6 | 35.1 | 3,040.8 | 21.2 |
| Total activos | 1,023,630.9 | 100.0% | 958,998.5 | 100.0% | 899,019.9 | 100.0% | 64,632.4 | 6.7 | 124,610.9 | 13.9 |
| Pasivos | | | | | | | | | | |
| Depósitos | 806,514.1 | 78.8% | 771,951.2 | 80.5% | 727,751.9 | 80.9% | 34,562.9 | 4.5 | 78,762.3 | 10.8 |
| Otros pasivos | 145,485.6 | 14.2% | 113,756.2 | 11.9% | 114,946.1 | 12.8% | 31,729.4 | 27.9 | 30,539.5 | 26.6 |
| Total Pasivos | 951,999.7 | 93.0% | 885,707.4 | 92.4% | 842,698.0 | 93.7% | 66,292.3 | 7.5 | 109,301.7 | 13.0 |
| Capital | 49,605.4 | 4.8% | 66,687.6 | 7.0% | 49,799.3 | 5.5% | (17,082.3) | (25.6) | (193.9) | (0.4) |
| Resultados | 22,025.8 | 2.2% | 6,603.5 | 0.7% | 6,522.7 | 0.7% | 15,422.3 | 233.5 | 15,503.1 | 237.7 |
| Patrimonio | 71,631.2 | 7.0% | 73,291.1 | 7.6% | 56,322.0 | 6.3% | (1,659.9) | (2.3) | 15,309.2 | 27.2 |
| Total Pasivo y Patrimonio | 1,023,630.9 | 100.0% | 958,998.5 | 100.0% | 899,019.9 | 100.0% | 64,632.4 | 6.7 | 124,610.9 | 13.9 |

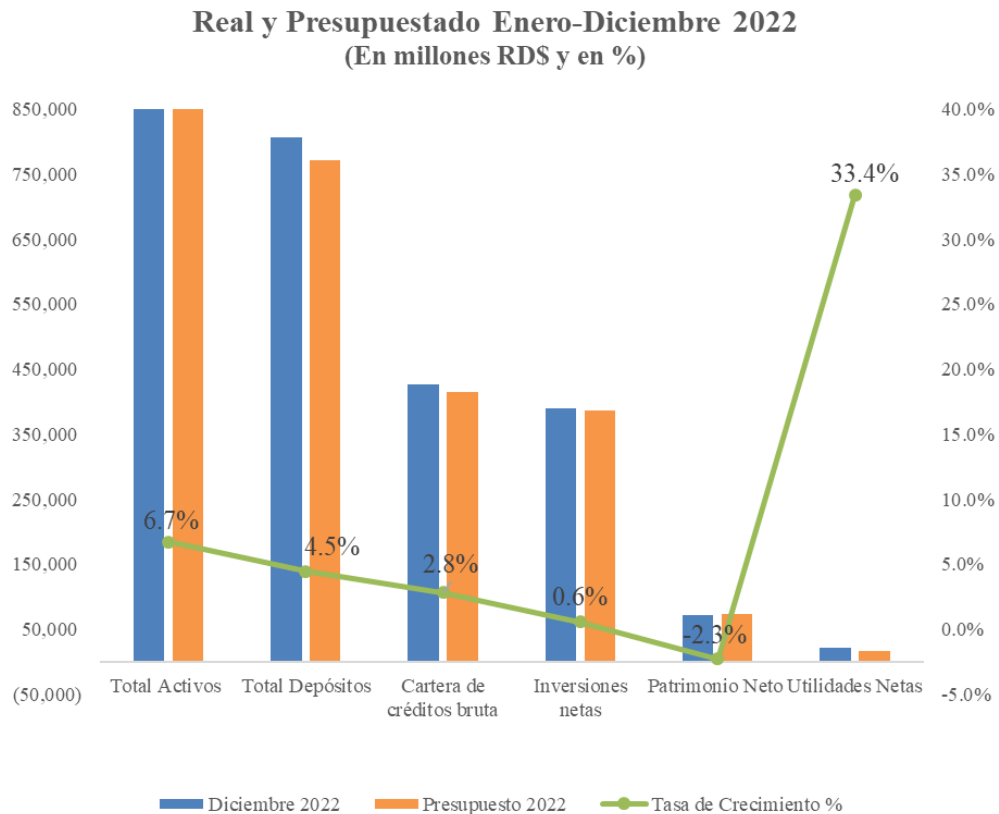
Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas * De acuerdo con los Estados Financieros Auditados. (**) Incluye Fondos Interbancarios

Los pasivos registraron un monto de RD\$951,999.7 millones, superiores en RD\$109,301.7 millones comparado al cierre del 2021, explicado principalmente por el incremento de los depósitos en RD\$78,762.3 millones.



El patrimonio neto se elevó a RD\$71,631.2 millones, reflejando un crecimiento interanual de 27.2%, producto del efecto de distribución de dividendos al Estado dominicano, el incremento de los resultados del ejercicio, así como la expansión del capital pagado derivado de modificaciones en el capital social de Banreservas. La fortaleza patrimonial se refleja a través del índice de solvencia, que se situó en 13.80% en noviembre 2022, nivel superior al 10% exigido en las normas prudenciales.

Las principales variables de Banreservas superaron holgadamente el presupuesto a diciembre 2021, como se aprecia en el crecimiento comparado en el gráfico siguiente:



Fuente: DPEF



3.1.1.1 Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones

3.1.1.1.1 Captaciones

Los depósitos totalizaron RD\$806,514.1 millones, superiores en RD\$78,762.3 millones, un 10.8%, con relación a diciembre 2021. Los depósitos del sector privado ascendieron a RD\$560,561.6 millones, constituyendo el 69.5% del total de la cartera. En términos interanual se expandieron en RD\$40,235.9 millones.

Evolución de los Depósitos, Diciembre 2022-2021
(En millones de RD\$)

| Tipos de Depósitos | Diciembre 2022 | % | Presupuesto 2022 | % | Diciembre 2021* | % | Variación Dic. 2022 - Pres. | | Variación Dic. 2022-2021 | |
|---|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| | | | | | | | Absoluta | Relativa (%) | Absoluta | Relativa (%) |
| A la Vista | 220,984.6 | 27.4 | 151,386.0 | 19.6 | 180,728.5 | 24.8 | 69,598.6 | 46.0 | 40,256.1 | 22.3 |
| De Ahorros | 320,750.3 | 39.8 | 319,617.4 | 41.4 | 298,290.3 | 41.0 | 1,132.8 | 0.4 | 22,460.0 | 7.5 |
| A Plazo | 220,643.9 | 27.4 | 287,441.0 | 37.2 | 204,931.0 | 28.2 | (66,797.1) | (23.2) | 15,712.9 | 7.7 |
| Valores en Circulación | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Depósitos de Inst. Fin. Del País y del Ext. | 43,439.1 | 5.4 | 12,670.6 | 1.6 | 43,596.9 | 6.0 | 30,768.6 | 242.8 | (157.7) | (0.4) |
| Intereses por pagar | 696.2 | 0.1 | 836.1 | 0.1 | 205.3 | 0.0 | (139.9) | 0.0 | 491.0 | - |
| Total | 806,514.1 | 100.0 | 771,951.2 | 100.0 | 727,751.9 | 100.0 | 34,562.9 | 4.5 | 78,762.3 | 10.8 |
| Depósitos Sector Público | 245,952.6 | 30.5 | 249,036.7 | 32.3 | 207,426.2 | 28.5 | (3,084.1) | (1.2) | 38,526.4 | 18.6 |
| Depósitos Sector Privado | 560,561.6 | 69.5 | 522,914.5 | 67.7 | 520,325.7 | 71.5 | 37,647.0 | 7.2 | 40,235.9 | 7.7 |
| Total | 806,514.1 | 100.0 | 771,951.2 | 100.0 | 727,751.9 | 100.0 | 34,562.9 | 4.5 | 78,762.3 | 26.3 |
| Depósitos en Moneda Nacional | 612,696.5 | 76.0 | 582,644.5 | 75.5 | 546,116.2 | 75.0 | 30,052.1 | 5.2 | 66,580.3 | 12.2 |
| Depósitos en Moneda Extranjera | 193,817.6 | 24.0 | 189,306.7 | 24.5 | 181,635.7 | 25.0 | 4,510.9 | 2.4 | 12,181.9 | 6.7 |
| Total | 806,514.1 | 100.0 | 771,951.2 | 100.0 | 727,751.9 | 100.0 | 34,562.9 | 4.5 | 78,762.3 | 10.8 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$245,952.6 millones, equivalentes al 30.5% de las captaciones, para reflejar un aumento de RD\$38,526.4 millones a diciembre de 2021.



3.1.1.1.2 Colocaciones

La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$426,286.7 millones que, comparada con diciembre de 2021, se incrementó en RD\$52,046.6 millones, producto del fuerte apoyo brindado a todos los sectores productivos, así como a las familias para la obtención de viviendas, vehículos y bienes diversos.

Evolución Cartera de Créditos, Diciembre 2022-2021
(En millones de RD\$)

| Cartera de Créditos Bruta | Diciembre 2022 | % | Presupuesto 2022 | % | Diciembre 2021* | % | Variación Dic. 2022 - Pres. | | Variación Dic. 2022-2021 | |
|--|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------------|
| | | | | | | | Absoluta | Relativa | Absoluta | Relativa |
| Moneda Nacional | 342,192.7 | 80.3 | 339,534.7 | 81.9 | 304,052.3 | 81.2 | 2,658.0 | 0.8 | 38,140.4 | 12.5 |
| Moneda Extranjera | 84,094.0 | 19.7 | 75,000.3 | 18.1 | 70,187.8 | 18.8 | 9,093.7 | 12.1 | 13,906.2 | 19.8 |
| Sector Público | 33,924.2 | 8.0 | 41,239.3 | 9.9 | 40,486.8 | 10.8 | (7,315.1) | (17.7) | (6,562.6) | (16.2) |
| Sector Privado | 392,362.6 | 92.0 | 373,295.7 | 90.1 | 333,753.3 | 89.2 | 19,066.9 | 5.1 | 58,609.3 | 17.6 |
| Total Cartera de Créditos Bruta | 426,286.7 | 100.0 | 414,535.0 | 100.0 | 374,240.1 | 100.0 | 11,751.7 | 2.8 | 52,046.6 | 13.9 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los créditos canalizados al sector privado finalizaron en RD\$392,362.6 millones para representar el 92.0% del total de la cartera. Con respecto a diciembre de 2021, se incrementó en RD\$58,609.3 millones, equivalente a 17.6%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$33,924.2 millones, constituyendo el 8.0% de los préstamos totales y reflejaron una disminución de RD\$6,562.6 millones comparado con diciembre 2021.

3.1.2 Resultados Operacionales

Los resultados obtenidos por Banreservas en el 2022 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$22,025.8 millones, comparadas con el cierre de 2021, se incrementó en



RD\$5,719.0 millones, un crecimiento de 35.1%; mientras que el impuesto sobre la renta registró RD\$631.7 millones.

Los ingresos ascendieron a RD\$100,144.1 millones, superiores en RD\$9,856.5 millones, un 10.9%, con relación al 2021; mientras que los gastos finalizaron en RD\$77,486.6 millones, expandiéndose en 6.2% en el período.

Evolución de las Cuentas de Resultados, Diciembre 2022-2021
(En millones de RD\$)

| | Diciembre 2022 | Presupuesto 2022 | Diciembre 2021* | Variación Dic. 2022- Pres. | | Variación Dic. 2022- 2021 | |
|--------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|----------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | | | | Absoluta | Relativa (%) | Absoluta | Relativa (%) |
| Ingresos | 100,144.1 | 99,265.2 | 90,287.6 | 879.0 | 0.9 | 9,856.5 | 10.9 |
| Gastos | <u>77,486.6</u> | <u>81,860.2</u> | <u>72,980.5</u> | <u>(4,373.6)</u> | (5.3) | <u>4,506.0</u> | 6.2 |
| Utilidades Antes de ISR | 22,657.6 | 17,405.0 | 17,307.1 | 5,252.6 | 30.2 | 5,350.5 | 30.9 |
| Impuesto Sobre la Renta | <u>631.7</u> | <u>896.3</u> | <u>1,000.3</u> | <u>(264.5)</u> | (29.5) | <u>(368.5)</u> | (36.8) |
| Utilidades Netas | 22,025.8 | 16,508.7 | 16,306.8 | 5,517.1 | 33.4 | 5,719.0 | 35.1 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión

El robusto desempeño alcanzado en el 2022 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 2.3%, superior al 2.2% obtenido en igual período del pasado año. Asimismo, la rentabilidad del patrimonio (ROE) finalizó en 35.0%, mayor que el índice de 32.4% del cierre de 2021.

La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 0.7% al cierre de 2022, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 752.7%, más de seis veces lo exigido por las normativas del país.



El índice de eficiencia se situó en 68.7% al cierre del 2022, producto de la eficiencia en la gestión del banco; tanto en reducción de costos como en incremento de rentabilidad.

El indicador de liquidez, definido como la razón de los fondos disponibles entre el total de depósitos, se colocó en 24.7%, lo cual muestra la liquidez del banco para cumplir con todos sus compromisos de corto plazo. Otros indicadores se presentan en el cuadro siguiente:

Principales Indicadores Financieros y de Gestión, en %

| Tipo de Indicador | Diciembre 2022 | Diciembre 2021* |
|--|-------------------|--------------------|
| Rentabilidad de los Activos (ROA) | 2.30 | 2.17 |
| Rentabilidad del Patrimonio (ROE) | 34.96 | 32.35 |
| Rentabilidad de los Ingresos (ROR) | 21.99 | 17.33 |
| Cartera Bruta / Depósitos | 52.86 | 51.42 |
| Cartera Neta/Activos | 39.72 | 39.17 |
| Provisión de Cartera / Total Cartera | 5.48 | 7.03 |
| Patrimonio/Activos | 7.00 | 6.26 |
| Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta (Morosidad) | 0.68 | 1.28 |
| Provisión Cartera / Total Cartera Vencida | 752.74 | 543.80 |
| Activos Productivos / Total Activos | 81.35 | 77.84 |
| Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos | 24.63 | 26.58 |
| Fondos Disponibles / Total de Activos | 19.43 | 21.54 |
| Fondos Disponibles / Total de Depósitos (Liquidez) | 24.66 | 26.60 |
| Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos | 68.72 | 65.82 |
| Margen Financiero / Total Activos Promedios | 4.97 | 6.30 |
| Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio | 5.42 | 4.74 |
| Otros Ing. Operacionales / Total Activos | 2.03 | 1.57 |
| Gastos Financieros/Activos Promedios | 2.03 | 1.79 |
| Gastos Provisión / Gastos Totales | 3.04 | 16.32 |
| Gastos de Explotación / Margen Operacional Bruto (Cost / Income) | 68.74 | 57.20 |
| Gastos Grales. y Admtivos. / Total Activos | 4.47 | 4.37 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.



3.1.4 Gestión de Negocios y Servicios

Dentro de los logros alcanzados por Banreservas figura el premio por la revista especializada Global Finance como “Mejor Banco para Pymes en la región del Caribe”. Para otorgar esta distinción, Global Finance evaluó su desempeño innovador durante el último año a favor de las Pymes, su determinación en velar por su rápida recuperación y mejorar la calidad de los servicios, así como las nuevas plataformas tecnológicas, inversiones estratégicas, alianzas industriales y el porcentaje de los préstamos emitidos a este sector.

Estos galardones se suman a otros premios entregados por la revista al Banco de Reservas durante este año 2022, en las categorías de “Liderazgo destacado en Latinoamérica por préstamos destinados al Desarrollo Sostenible”, “Liderazgo en Sostenibilidad Financiera en la República Dominicana”, “Mejor Proveedor de Financiamientos de Comercio Exterior”, “Mejor Proveedor de Servicios de Cambio de Divisas”, “Mejor Banco con Soluciones de Tesorería y Administración del Efectivo”, “Mejor Banco Digital de Consumo de la República Dominicana”, “Mejor Banco Digital Corporativo de la República Dominicana” y “Banco Más Seguro de la República Dominicana”. World Finance nos reconoció con los premios para República Dominicana: “Mejor Banco de Gobierno Corporativo”, “Mejor Banco Comercial”, “Mejor Banco de Inversión” y “Mejor Banco de Consumo”. La revista especializada tomó en cuenta diversos aspectos relacionados a los avances tecnológicos de Banreservas, su respaldo a los sectores productivos y a la economía nacional, la gestión de negocios en línea y las prácticas de sostenibilidad y gobernanza, entre otros.



La revista internacional LatinFinance otorgó dos importantes reconocimientos: “Banco del Año de la República Dominicana” y “Mejor Banco para PYMES en Latinoamérica y el Caribe”. Estos reconocimientos constituyen una evidencia de que los esfuerzos realizados por el Banco de Reservas, en su misión de impulsar la prosperidad de la nación, están dirigidos a contribuir al desarrollo económico de todos los dominicanos; aportando significativamente al bienestar de la población.

En el 2022 escalamos siete posiciones, moviéndonos de la posición 48 a la 41, entre los 50 bancos más grandes por activos en América Latina y el Caribe, un ranking publicado por S&P Global Market Intelligence; siendo el único banco del Caribe y Centroamérica en alcanzar un rango de crecimiento en esta proporción. En otro sentido, Banreservas ha sido galardonado por TheBanker entre los 1,000 principales bancos del mundo y entre los 30 principales del caribe. Finalmente, la revista británica Euromoney nos reconoció como “Mejor Banco de República Dominicana”, por el desempeño excepcional y por las valiosas iniciativas que contribuyeron al bienestar social y económico del país desde que inició la pandemia. Adicionalmente, dicha revista nos reconoció como el “Banco más seguro de la República Dominicana”, destacando el constante esfuerzo en invertir y apoyar el crecimiento de todos los sectores productivos, reafirmando así nuestro compromiso como catalizadores de la economía del país y asegurar un futuro esperanzados para todos nuestros clientes.

Durante el periodo enero - diciembre 2022, las áreas de negocios lograron un importante desempeño. Negocios personales incrementó los depósitos en RD\$38,245.9 millones con respecto a diciembre



2021, para alcanzar un total de RD\$422,140.5 millones. La cartera de créditos totalizó RD\$209,680.8 millones, superior en RD\$29,558.0 millones comparado con diciembre 2021.

El área de negocios electrónicos jugó un papel importante. La cartera de tarjetas de crédito registró un monto de RD\$22,282.5 millones a diciembre 2022, un incremento de RD\$5,905.4 millones con relación a diciembre anterior. Las tarjetas de crédito activas se situaron en 1,008.7 mil plásticos activos, para representar el 34% del mercado a diciembre de 2022. Las nuevas emisiones de tarjetas de crédito totalizaron 314,159 plásticos. Asimismo, las tarjetas de débito activas acumuladas sumaron 2,768,060 en al cierre de 2022. En este segmento, Banreservas es líder con una participación de 47% del mercado.

Al mes de diciembre del año 2022, las Tarjetas Solidaridad acumuló RD\$12,633.8 millones en facturación; reflejando un decremento a partir del mes de diciembre 2021 a raíz del desmonte gradual del programa virtual de cedulas y de comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), producto de la pandemia.

Cabe destacar, dentro de los productos y proyectos gubernamentales fueron emitidas 150,000 tarjetas, por un monto total de RD\$150 millones en Bono Más para Mamá, que consistió en un bono de 1,000 pesos con motivo del Día de las Madres, para ser utilizado únicamente en supermercados, colmados y comercios de la Red de Abastecimiento Social (RAS). Adicionalmente, está la iniciativa del programa especial Supérate Mujer destinado a ofrecer apoyo económico, protección y seguridad a las mujeres víctimas de



violencia de género, las misma reciben el subsidio a través de una tarjeta de solidaridad de incentivos especiales.

Bono Apoyo Familia es el incentivo para beneficio de hogares como ayuda especial a las familias en condiciones de vulnerabilidad, que no están incluidas en los programas de subsidios sociales como medida para contrarrestar los efectos de la crisis pospandémica, emergencias nacionales y el incremento general de precios a nivel mundial. Esta compensación fue generada a través de una tarjeta prepago con banda magnética de único uso emitida en conjunto con Banreservas y Visa, por un monto total de RD\$1,500 millones, totalizando un millón de tarjetas de RD\$1,500 cada una para consumir en cualquier establecimiento comercial o retirar en cajeros automáticos de Banreservas.

Bono Desarme por la Paz, consiste en la creación de un fondo especial de recuperación de armas, asignado al presupuesto del Ministerio de Interior y Policía para la compra de armas a personas interesados. Se emitieron 1,500 tarjetas, por un monto inicial de RD\$1.8 millones.

La iniciativa Bono Navideño es una tarjeta prepago emitida en conjunto con Banreservas con la intención de garantizar que en navidad las familias de escasos recursos dispongan de un aporte económico para cubrir las necesidades básicas de estas fechas, sustituyendo así las tradicionales cajas navideñas. Para el año 2022 han sido emitidas un total de 2,150,000 tarjetas de RD\$1,500 con la colaboración de Visa.

Otra presentación a destacar es el Programa 14/24, el cual es un subsidio para favorecer la formación técnico vocacional, la



reinserción laboral y social de jóvenes en situaciones vulnerables. Este beneficio se otorgó mediante la entrega de una tarjeta de subsidios sociales, con la cual los beneficiarios recibirán una subvención de mil pesos (RD\$ 1,000) mensual.

El Ministerio de la Presidencia de la República en coordinación con la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y el Instituto Nacional de Tránsito Terrestre (INTRANT) dieron inicio al nuevo programa de protección social a transportistas motorizados MOTO-BENEFICIO (MOTOBEN), con el propósito de mejorar la calidad de vida de cientos de familias que dependen de los ingresos que estos laboriosos hombres y mujeres aportan cada día. Este beneficio se otorgó mediante la entrega de una tarjeta de subsidios sociales a cada miembro con la cual recibirán una subvención de mil pesos (RD\$1,000) para el combustible de forma mensual.

Recientemente se lanzó la tarjeta de crédito Visa SER Banreservas que está diseñada para los clientes que poseen ingresos limitados o poca experiencia en productos crediticios, otorgando la facilidad de realizar compras tanto local como internacional con facturación en pesos (modalidad multimoneda), con una oferta de valor diferenciada, disponiendo de una tasa de interés más baja y devoluciones mensuales en consumos enfocados a categorías de necesidades básicas. Dispone de tasas diferenciadas desde 35% para los clientes con cuentas de ahorro de nómina y cuentas de ahorro regulares en Banreservas. Otros beneficios adicionales por su uso son descuentos en las categorías de salud, educación y transporte, así como supermercados, gasolineras, farmacias y otros negocios.



Se realizaron promociones con aliados estratégicos para incentivar la facturación, cartera y el posicionamiento de las tarjetas de débito y crédito personales, así como comerciales de Banreservas de la mano con Mastercard y Visa. Adicionalmente, se realizaron cápsulas informativas dirigidas a los clientes y colaboradores de la fuerza de venta, informando el uso correcto de los productos, asimismo incentivando el uso de los beneficios que poseen las tarjetas.

Bajo el nombre “Mio Banreservas billetera”, el Banco de Reservas y la fintech Mio lanzaron la primera cuenta de pago electrónico bancaria del país, a favor de la inclusión financiera. La aplicación incluye una cuenta 100% digital y una tarjeta, sin costo, que permite a las personas y pequeños comercios comprar, pagar, retirar, transferir y gestionar sus finanzas desde su dispositivo móvil. Para convertirse en usuario solo es necesario la cédula y el teléfono móvil para descargarla, registrarse y validar su identidad con tecnología biométrica como método de seguridad. Con la tarjeta Visa Mio – Banreservas los pequeños emprendedores podrán hacer compras online o suscribirse a servicios y tendrán la posibilidad de pedir su tarjeta física para realizar compras en comercios y retirar dinero de un cajero automático.

La alianza del Banco de Reservas y la fintech Mio es única porque combina las fortalezas del banco más grande del país y las de las fintechs, aportando agilidad, flexibilidad, velocidad y escalabilidad al liderazgo, infraestructura, solidez, respaldo y la confianza del Banco de todos los dominicanos.

Al cierre de 2022, Banreservas canalizó un monto significativo de recursos a los sectores productivos y a las familias, con el objetivo



de contribuir a impulsar el crecimiento de la economía, promover la creación de empleos y apoyar a las empresas en su recuperación. Los desembolsos totalizaron RD\$220,615.0 millones a través de 218,046 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 105,308 créditos, ascendentes a RD\$141,140.8 millones.
- Santiago se desembolsaron 21,604 créditos, ascendentes a RD\$31,148.3 millones.
- La Altagracia se desembolsaron 5,892 créditos, ascendentes a RD\$4,503.0 millones.
- Duarte se desembolsaron 5,606 créditos, ascendentes a RD\$4,173.2 millones.
- Puerto Plata con 6,229 créditos, ascendentes a RD\$3,637.1 millones.
- Entre otros.

Dentro del destacado apoyo otorgado por Banreservas a todos los sectores productivos se destaca el financiamiento con los fondos liberados por el Banco Central vía la Ventanilla de Liquidez Rápida y del Encaje Legal/ Repos, a través de los cuales se otorgaron 540 créditos por un monto de RD\$3,776.2 millones en el 2022. Dichos recursos fueron canalizados a las actividades comerciales, de consumo, hipotecario, pymes, entre otros. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 369 créditos, ascendentes a RD\$3,454.5 millones.



- Santiago se desembolsaron 53 créditos, ascendentes a RD\$119.1 millones.
- La Vega se desembolsaron 17 créditos, ascendentes a RD\$29.3 millones.
- San Juan con 19 créditos, ascendentes a RD\$25.6 millones.
- Espaillat se desembolsaron 7 créditos, ascendentes a RD\$17.9 millones.
- Entre otros.

Las Pymes representan uno de los principales generadores de empleos del país, además de contribuir a dinamizar la economía en todos los ámbitos de la productividad nacional. Entre los sectores económicos favorecidos se encuentran: comercios, servicios sociales, manufactura, construcción, agropecuaria, turismo, salud y educación, entre otros. El sector de las pymes fue beneficiado con 19,666 créditos desembolsados, por un monto de RD\$34,506.7 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 6,187 créditos, ascendentes a RD\$11,817.8 millones.
- Santiago se desembolsaron 2,916 créditos, ascendentes a RD\$5,757.2 millones.
- Duarte se desembolsaron 1,031 créditos, ascendentes a RD\$1,969.8 millones.
- La Vega con 891 créditos, ascendentes a RD\$1,222.5 millones.
- Puerto Plata con 727 créditos, ascendentes a RD\$1,058.0 millones.
- Entre otros.



Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$2,814 millones, los cuales beneficiaron a unas 7,215 personas. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 2,924 créditos, ascendentes a RD\$1,333.3 millones.
- Santiago se desembolsaron 630 créditos, ascendentes a RD\$188.4 millones.
- San Cristóbal se desembolsaron 326 créditos, ascendentes a RD\$138.7 millones.
- La Vega con 267 créditos, ascendentes a RD\$102.1 millones.
- María Trinidad Sánchez con 262 créditos, ascendentes a RD\$102.1 millones.
- Entre otros.

Banreservas celebró su Expo Fomenta Pymes para que las pymes pudieran optar por capital de trabajo, con tasas desde 7.95%, fijas hasta tres años. A través de esta feria se otorgaron más de RD\$20,618.9 millones en financiamiento para desarrollar y consolidar a 11,788 pequeños y medianos negocios en un momento de reactivación económica.

Otro sector en el que hemos enfatizado nuestro apoyo para materializar su impulso y ampliar las facilidades para la población dominicana, es la vivienda y construcción. Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$17,163.7 millones, concedidos a través de 3,914 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:



- Santo Domingo con 2,747 créditos, ascendentes a RD\$12,803.5 millones.
- Santiago se desembolsaron 343 créditos, ascendentes a RD\$1,437.3 millones.
- La Altagracia se desembolsaron 155 créditos, ascendentes a RD\$541.3 millones.
- Duarte con 74 créditos, ascendentes a RD\$287.8 millones.
- La Romana con 72 créditos, ascendentes a RD\$283.8 millones.
- Entre otros.

Banreservas contribuye a que cada año se incremente el número de dominicanos que adquiere su vivienda en la tradicional Expo Hogar Banreservas, en la cual los principales desarrolladores ofertan variadas unidades habitacionales y los adquirientes acceden a los más blandos financiamientos hipotecarios de todo el mercado financiero. En la versión 2022 de Expo Hogar Banreservas desembolsamos RD\$3,844.4 millones, apoyando a más de 902 familias dominicanas.

Hemos mejorado la calidad de vida de los dominicanos, permitiendo el acceso a financiamientos en viviendas de bajo costo, como Ciudad Juan Bosch, y a través del programa Mi Vivienda Feliz, así como a otros proyectos del sector inmobiliario orientados al bienestar social y la disminución del déficit habitacional. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$1,875.4 millones a unas 1,096 personas con el propósito de que las familias dominicanas mejoren su calidad de vida a través de la adquisición de una vivienda propia. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 789 créditos, ascendentes a RD\$1,379.3 millones.



- Santiago se desembolsaron 128 créditos, ascendentes a RD\$167.4 millones.
- Azua se desembolsaron 67 créditos, ascendentes a RD\$111.1 millones.
- San Cristóbal con 17 créditos, ascendentes a RD\$30.0 millones.
- Peravia con 14 créditos, ascendentes a RD\$29.3 millones.
- Entre otros.

En Banreservas también hemos estado presentes en el respaldo a otros sectores vitales para la economía nacional, como el sector agropecuario, indispensable para el cultivo de productos básicos de nuestra canasta familiar y la seguridad alimentaria de los dominicanos. El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración, con desembolsos por RD\$9,544.6 millones en el periodo enero-diciembre 2022, los cuales se concedieron 576 créditos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2022-2023 se aprobó financiamiento por RD\$10,000 millones a una tasa de 6% anual. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santiago se desembolsaron 482 créditos, ascendentes a RD\$6,213.9 millones.
- Santo Domingo con 62 créditos, ascendentes a RD\$3,171.8 millones.
- San Juan se desembolsaron 32 créditos, ascendentes a RD\$158.9 millones.

Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso de Banreservas en el 2022, fomentando el



mercado de vehículos con enfoque personal, comercial y un acento en vehículos eléctricos e híbridos. Los desembolsos otorgados para la adquisición de vehículos ascendieron a RD\$6,234.3 millones, equivalentes a 3,465 unidades, contribuyendo a dinamizar el comercio vehicular dominicano y la economía en su conjunto. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 1,889 créditos, ascendentes a RD\$3,181.9 millones.
- Santiago se desembolsaron 383 créditos, ascendentes a RD\$793.4 millones.
- Duarte se desembolsaron 108 créditos, ascendentes a RD\$221.6 millones.
- La Altagracia con 119 créditos, ascendentes a RD\$195.9 millones.
- La Vega con 99 créditos, ascendentes a RD\$180.3 millones.
- Entre otros.

Los desembolsos por feria de vehículos se financiaron 2,321 unidades con un desembolso de RD\$4,285.3 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 1,121 créditos, ascendentes a RD\$2,021.5 millones.
- Santiago se desembolsaron 303 créditos, ascendentes a RD\$646.1 millones.
- La Vega con 82 créditos, ascendentes a RD\$144.7 millones.
- Duarte se desembolsaron 73 créditos, ascendentes a RD\$133.3 millones.
- San Cristóbal con 62 créditos, ascendentes a RD\$123.1 millones.



- Entre otros.

Se creó y desarrolló la sección “Movilidad Banreservas” dentro de la página web Institucional para mejorar y simplificar el proceso de solicitud de créditos para financiamiento de vehículos. Esta herramienta permitirá a los usuarios ir directamente al catálogo web de los principales dealers y concesionarios del país afiliados a la institución, pudiendo realizar solicitudes préstamo, así como también simulaciones antes de tomar la decisión.

Banreservas tiene los puentes directos y necesarios para que la diáspora dominicana pueda contar con el respaldo de una institución confiable y segura, como lo es la entidad bancaria. Por medio del servicio de remesas nuestros clientes reciben sus fondos de manera fácil, rápida y segura, desde cualquier parte del mundo gracias a la amplia red de aliados. Se recibieron unas 2,134,625 transacciones de remesas por un valor de US\$666 millones, lo que representó un crecimiento de 32% y 26%, respectivamente, en relación al cierre de 2021. Adicionalmente, reflejamos un aumento de un 48% en las remesas recibidas de forma directa a cuentas de ahorro en comparación con el 2021, superando los RD\$24,835 millones. Banreservas continúa realizando acuerdos con nuevas empresas del exterior a fin de continuar contribuyendo a mejorar el bienestar y la prosperidad de los dominicanos residentes en el país y en el extranjero. Muestra de esto estamos involucrados en varios proyectos en cursos:

- Integración de remesadores: estamos habilitando 5 remesadoras para realizar pagos por ventanilla, así como 3 nuevas remesadoras



en proceso de integración (Vigo by Western Union, Connect Plus y Uniteller).

- APP Remesas que facilitará el envío de remesas desde Estados Unidos y Europa. La fecha estimada de lanzamiento es el primer trimestre del año 2023.
- Cuentas de ahorro remesas en el exterior y préstamos hipotecarios remesas con tasas atractivas a largo plazo.

Por medio del producto “Préstamo Hipotecario Remesas”, nuestros clientes de remesas pueden optar por financiamientos a tasas atractivas a largo plazo para que todos los dominicanos tengan la oportunidad de comprar la vivienda que tanto desean.

En términos de transferencias internacionales enviadas, Banreservas posee una participación de un 15% del mercado al cierre de diciembre 2022; las cuales se traducen a un total de 95,681 transferencias enviadas, totalizando USD\$8,416 millones. Adicionalmente, para el periodo enero – diciembre 2022, Banreservas recibió un volumen de transferencias por un total de USD\$9,360 millones, permitiendo obtener un 27% del mercado. De igual forma, recibió una cantidad total de 214,273 transferencias recibidas, logrando un 25% de participación en el mercado.

Banreservas mantiene relaciones comerciales con más de 100 entidades internacionales que les apoyan en las diferentes soluciones de pagos internacionales. Igualmente, más de 20 forman parte de las instituciones con las que el banco tiene una relación de crédito en diferentes países alrededor del mundo como Norteamérica,



Latinoamérica, Europa y Asia que representan más de US\$1,370 millones en líneas de crédito aprobadas.

En estos momentos nos encontramos sumergidos en un nuevo proyecto que tiene como objetivo la apertura de tres (3) oficinas de representación en Madrid, New York y Florida que servirán de apoyo a la diáspora dominicana con la adquisición de productos y servicios desde República Dominicana. Por medio de este proyecto buscamos incrementar nuestro volumen de captación en depósitos, remesas y préstamos hipotecarios. La primera oficina ubicada en Madrid estará realizando la apertura de sus puertas en enero 2023. Las oficinas de New York y Florida esperan abrir sus puertas para finales del primer trimestre del año 2023. Las oficinas de representación replicarán todos los servicios de Banreservas desde el lugar donde operen, pero las operaciones financieras se realizarán en República Dominicana, lo que permitirá agilizar y realizar los trámites bancarios de los dominicanos en su país, sin tener que trasladarse a República Dominicana.

La división de Banca de Inversión de Banreservas se enfoca en planificar y dirigir la estructuración de inversiones y gestión de soluciones financieras especializadas, que contribuyan a mejorar y maximizar el valor de las compañías de potenciales clientes. En este sentido, durante el año 2022, estructuró nuevas estrategias financieras para el desarrollo de proyectos de infraestructura en los sectores más importantes de nuestra economía.

En cuanto al sector de generación de energía eléctrica, apoyamos el Plan Energético 2022-2036, contribuyendo a la descarbonización de la economía, mediante el financiamiento de los parques de energía



fotovoltaica “El Soco” y “La Victoria”, por un monto total de USD\$112.6 millones, de los cuales al cierre de 2022 ya se han desembolsado USD\$96.0 millones. El parque solar El Soco inició operaciones comerciales en el mes de agosto de 2022, cuenta con una capacidad instalada de 79.1 MWp de energía limpia y está ubicado en la provincia de San Pedro de Macorís. Por otro lado, el parque solar La Victoria se encuentra en proceso de construcción y tiene pautado inicio de operaciones comerciales para finales del año 2023. Este parque contará con una capacidad instalada de 64.7 MWp de energía limpia y estará ubicado en el municipio Santo Domingo Norte. Es importante tener en cuenta que los proyectos de energía renovable como este ayudan al sector energético del país a estabilizarse y volverse más independiente de las importaciones de gas y petróleo.

Renueva Verde es la propuesta de energía limpia de Banreservas que ofrece productos, servicios y condiciones especiales de financiamiento para la adquisición de soluciones sostenibles: paneles solares, vehículos híbridos y eléctricos; motores, patinetas y bicicletas eléctricas. Con Renueva Verde Banreservas continuamos con el compromiso de promover la sostenibilidad ambiental a través de la mitigación del cambio climático y el cuidado del medio ambiente, apoyando los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Al cierre del año 2022, por medio del programa Renueva Verde se desembolsó RD\$325.0 millones por medio de 209 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 65 créditos, ascendentes a RD\$73.8 millones.
- Santiago se desembolsaron 38 créditos, ascendentes a RD\$49.4 millones.



- Valverde se desembolsaron 5 créditos, ascendentes a RD\$42.8 millones.
- Duarte con 17 créditos, ascendentes a RD\$19.5 millones.
- Monseñor Nouel con 5 créditos, ascendentes a RD\$17.6 millones.
- Entre otros.

La Dirección de Mercado de Capitales ejecutó mandatos de estructuración de financiamiento alternativo vía el mercado de valores por RD\$17,000 millones, incluyendo la colocación de deuda subordinada más significativa del año 2022.

Se aprobó línea de crédito por hasta USD\$20 millones para capital de trabajo en la terminación de la Fase III del “Proyecto Múltiple Montegrando” así como la rehabilitación y complementación de la presa “Sabana Yegua”, ubicados sobre el río Yaque del Sur.

En el sector salud, se estructuró y obtuvo el mandato para la construcción y desarrollo de un edificio complejo de usos múltiples con un préstamo equivalente a US\$45.0 millones. Este complejo, en su esencia, es un hospital que intenta la integración vertical con consultorios, oficinas comerciales y espacios hoteleros que incluirán 111 habitaciones, 7 locales comerciales, un auditorio con capacidad para 200 personas, 5 espacios de oficinas, un centro de negocios y 175 consultorios médicos que estará ubicado en la ciudad de Santiago de los Caballeros, la segunda ciudad más grande del país.

El programa Empleado Feliz está dirigido a los empleados de instituciones públicas y empresas privadas. A través de las diferentes categorías del programa (Empleado Feliz, Pensionado Feliz, Educación y Cultura, Sueldo Más y Vacaciones Felices) hemos



impactado de manera positiva la vida a los dominicanos, respaldándolos y ayudándolos a lograr sus metas personales y financieras. Durante el 2022 hemos concretados más de 29,691 financiamientos por un monto superior a los RD\$4,640.1 millones.

El Banco de Reservas y el Departamento Aeroportuario (D.A.) firmaron un acuerdo de cooperación que beneficiará a los empleados de la reguladora de servicios aéreos con tasas preferenciales para préstamos hipotecarios y de consumo, además de otras facilidades con el propósito de contribuir a mejorar su calidad de vida. Entre esos beneficios se encuentran facilidades otorgadas para préstamos hipotecarios para viviendas de bajo costo; préstamos de consumo para la compra de electrodomésticos, vehículos nuevos y usados, sueldo más, empleado feliz, vacaciones felices, educación y cultura, así como feria feliz.

Los descuentos de facturas Banreservas (Factoring) brindan a los clientes la facilidad de equilibrar su flujo de caja, ahorra la función administrativa del cobro, reduce las cuentas incobrables y permite el acceso a una nueva fuente alternativa de financiamiento. La cartera de Factoring pese a la ralentización del mercado realizó transacciones por un total de RD\$612.8 millones al cierre de diciembre 2022; manteniendo sus relaciones comerciales con varios clientes de distintos sectores económicos, como son: construcción, seguro, ventas al detalle, comercial y zona franca.

Por medio del programa Factoring Gubernamental Reservas permite a los proveedores del Estado dominicano acelerar el pago de facturas, tener acceso a una fuente flexible y constante de capital de trabajo, mejorar su liquidez y flujo de caja, fidelizar las relaciones



comerciales, así como fortalecer la cadena de suministro con las instituciones públicas pagadoras. Este programa realizó una inclusión masiva de clientes, los cuales tienen acceso a RD\$2,500 millones para proporcionar liquidez a las empresas Mipymes suplidoras de las instituciones contratantes en el decreto 87-20 y 133-20 para la ejecución de iniciativas de prevención, asistencia médica y alimentos. Para el periodo enero – diciembre 2022, estas empresas se han beneficiado con un monto ascendente a RD\$189.7 millones.

El Banco de Reservas respaldó las ejecutorias del Gobierno con el apoyo a obras prioritarias para el desarrollo nacional durante el 2022, destacando los siguientes:

- Apoyo especial a transacciones prioritarias para el estado dominicano y todas sus dependencias.
- Lotería Nacional/SUPÉRATE. Bancarizar mediante cuenta de ahorros a beneficiarios de premios de la Lotería, identificados por SUPÉRATE.
- Firma de cuatro acuerdos interinstitucionales (Departamento Aeroportuario, Oficina Nacional de Estadística (ONE), Procuraduría General de la República (PGR), Ministerio de Viviendas y Edificaciones (MIVED).
- Asesoría para ofrecer soluciones de medios de pago a empresa financiera del sector agrícola a través de Tarjetas de Débitos para consolidar el perfil bancario de esa entidad.



- Se colocó 128 nuevas corporaciones de tarjeta de crédito en instituciones del Estado.
- Ministerio De la Mujer. Apertura de cuentas de ahorros para el programa SUPÉRATE MUJER, a favor de mujeres víctimas de violencia.
- Oficina Nacional de Estadísticas (ONE). Solución de pago a los 35 mil contratados del Censo Nacional para Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).
- Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz (Fideicomiso Fonvivienda). Asesoría y apoyo en programas orientados a la disminución del déficit habitacional y la habilitación del acceso a viviendas destinados a familias de escasos recursos. Hasta la fecha se han realizado 113 desembolsos, para beneficio de 113 familias acceso a viviendas a familias de escasos recursos.
- A solicitud del Ministerio de Turismo, se desarrolló mejora general en el Banco para recibir depósitos en cheques sin volantes de depósitos.
- Administradora de Subsidios Sociales (ADESS). Emisión de plásticos de tarjeta día de las madres para familias de bajos recursos. Se ofreció asesoría y seguimiento de subsidios sociales ADESS para Bono Madre y Bono Familia para las familias de bajos recursos. A través de Banreservas, se tramitan y gestionan las operaciones de 16 subsidios sociales.



- Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Asesoría y manejo de operativos realizados por la TSS.
- Administración de la cuenta única del Tesoro y manejo de las demás cuentas del sector público. Se procesaron 1,538 solicitudes de apertura de cuentas, cierres e inclusión y exclusión de firmas de instituciones públicas.
- En apoyo a empresa financiera del sector agrícola, se realizaron desembolsos por RD\$1,500 millones canalizados a sectores productivos del país.
- Financiamientos del proyecto de ampliación del almacenaje de gas licuado de petróleo (GLP) con desembolsos por USD\$6.5 millones.
- Apoyo presupuestario temporal a distribuidoras de electricidad con financiamientos por RD\$2,786 millones.
- Se aprobaron diversas líneas de crédito: RD\$40,000 millones para apoyo presupuestario, RD\$15,000 millones para capital de trabajo sector eléctrico, RD\$100 millones para capital de trabajo gobierno municipal DN, RD\$120 millones para cubrir necesidades de liquidez inmediata a fin de facilitar acceso a productos de la canasta familiar a bajos precios.
- Se logró el manejo extraordinario de RD\$30,000 millones de los distintos fideicomisos públicos, manteniendo la oferta de las tasas por debajo del mercado.



- Desarrollo de solución para pago de nómina en moneda extranjera, permitiendo eficientizar las operaciones del Estado y reducir los costos operativos para el Banco.
- Asesoría y apoyo para el otorgamiento de préstamos a contratistas de las diferentes áreas de negocios.
- Diversos ayuntamientos, Juntas Municipales y dependencias de las Fuerzas Armadas fueron enroladas al producto Nomina Reservas y Tu Banco Empresas, eficientizando sus procesos de pagos.
- Apoyando los programas de Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Banreservas abrió una estafeta de cobros de servicios en la Parada de la Cultura y próximamente en la ciudad de Santiago de Los Caballeros.
- A solicitud de la Junta Central Electoral, se construyó un Punto Bancario Gubernamental en la sede de la entidad.
- Continuamos con el apoyo en términos operacionales, de estructura física, recursos humanos, software y reportería a Promipyme para el manejo de su cartera.
- Se implementaron nuevos Hub de pago para Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), Instituto Nacional de



Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD).

- Se ofreció soporte y acompañamiento en la administración de más de 20 convenios de recaudos.
- Se implementaron mejoras en el proceso de validación y devolución de fondos a la Tesorería Nacional de pensionados fallecidos, disminuyendo los tiempos de respuestas en un 50%.
- Se está trabajando para incluir los pagos de nóminas en dólares de la Junta Central Electoral (JCE) al proceso de transferencias al exterior automatizado.
- Se hacen gestiones con la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) para que las recargas de las tarjetas del metro y teleférico de Santo Domingo se puedan realizar a través de tu Banco Empresas, APP Banreservas y subagente bancario (SAB).
- Apoyo a iniciativa Laboratorio de Emprendimiento y Políticas de Primer Empleo Joven del Ministerio de la Juventud.
- Colocación de cajeros automáticos en zonas desatendidas: Juan Santiago, Hondo Valle, Arrollo Barril, Palmar de Ocoa, Los Ríos, entre otros.
- Acuerdo colaboración entre el Banreservas y el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), para la promoción y fomento de programas formativos.



3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo

En Banreservas seguimos trabajando activamente como firmes aliados del turismo, para relanzar la puntera y privilegiada posición que tiene República Dominicana como importante destino turístico. El apoyo al turismo es primordial, teniendo este sector una cadena de valor extensa que impacta directamente a los dominicanos, al crecimiento, y dinamización de la economía en general. El apoyo al turismo es el apoyo a la creación de nuevos empleos, nuevas negociaciones, desarrollo de comunidades remotas, instalación de infraestructuras, preservación de nuestras costumbres mediante el apoyo a tipologías como el turismo naranja y el turismo sostenible, entre otros.

La cartera de créditos destinada al sector turismo totalizó RD\$20,269.9 millones al cierre de 2022. En este tenor, la recuperación del turismo se ha beneficiado de la implementación de políticas oportunas orientadas a fomentar la sostenibilidad de esta industria al garantizar la protección de los viajeros en el país ante la situación sanitaria relacionada con el COVID-19, así como por las estrategias de promoción en los potenciales mercados emisores y renovación de los destinos más atractivos en las diferentes provincias del país para continuar fortaleciendo el turismo interno y receptor.

En el marco de nuestra participación en FITUR 2022, se realizaron encuentros con empresas claves del sector turismo, a través de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: monto de inversión por US\$1,610 millones, que aportarán más de 5,290 habitaciones para desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana. Además de esto, se



identificaron los montos estimados de financiamientos en proceso de negociación por un valor total de USD\$822 millones.

Banreservas participó en ferias y congresos nacionales e internacionales, destacando la participación en el evento Seatrade Cruise Global, en los cuales se identificaron un monto estimado de financiamiento por USD\$358 millones, que se suman al monto de inversión aproximado de US\$590 millones, para desarrollo y reformas en estructuras marítimas y/o presencia de marcas de cruceros en la República Dominicana.

Otro evento importante donde Banreservas participa desde el año 2016, son las conferencias CHRIS (Caribbean Hotel & Resorts Investment Submit) y HOLA (Hotel Opportunities Latin American, donde se identificó un monto estimado de financiamiento de USD\$375 millones, proyectos que se suman al monto estimado de inversión de US\$565 millones para desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana. Posteriormente, la feria Dominican Annual Tourism Exchange (DATE), alcanzó financiamiento por un valor de USD\$326.8 millones, proyectos que se suman al monto estimado de inversión de US\$1,067.2 millones, para desarrollo de nuevos hoteles y apoyo a las empresas hoteleras existentes en República Dominicana.

Adicionalmente, Banreservas sostuvo encuentros con la Florida-Caribbean Cruise Association (FCCA) con el objetivo de promover al país como destino de inversión. Mediante estos encuentros se identificaron financiamiento estimado por US\$81.7 millones, que se



suman al monto estimado de inversión de USD\$173.8 millones, para desarrollo y reformas en estructuras portuarias turísticas.

Destacamos por igual la firma del Acuerdo de colaboración con ASONAHORES, con el propósito de promover la reactivación del turismo en la República Dominicana e impulsar el desarrollo sostenible de las comunidades involucradas; así como la firma del Acuerdo Clúster Turístico de Santo Domingo para respaldar y fortalecer iniciativas que promuevan la inversión turística sostenible y el emprendimiento innovador en nuestra ciudad capital.

La Cumbre de Operaciones y Conferencia de Inversión Hotelera del Caribe (CHICOS) en su décima primera edición, reunió a más de 300 inversionistas y operadores regionales e internacionales, así como a los principales tomadores de decisiones de la región. Durante las conferencias se trataron temas relacionados a los mercados y posibilidades de la región, así como también las tendencias más importantes que pueden incidir en sus decisiones de inversión. En dicho escenario se llevó a cabo la presentación del proyecto Punta Bergantín, con el cual se tiene ideado convertir a la República Dominicana como destino preferente para el turismo ligado a la industria del cine internacional.

Participamos en el evento “Lenders Panel” el cual trató temas referentes a los financiamientos otorgados al sector en el Caribe y contemplaba intervenciones de entidades bancarias a nivel local e internacional. Sostuvimos 20 reuniones de negocios con clientes actuales y prospectos con quienes queremos estrechar lazos y fortalecer nuestras relaciones. El monto estimado de financiamiento nuevo identificado por USD\$844.85 millones que se suman al monto



estimado de inversión de USD\$1,052 millones para desarrollo de 5,281 nuevas habitaciones, reformas y compra de estructuras hoteleras existentes.

En el año 2022, se lograron aprobaciones de facilidades que superan los USD\$172 millones para el desarrollo, remodelaciones y capital de trabajo a favor de proyectos turísticos. Los proyectos más destacados son los siguientes:

i) Parque Acuático El Dorado, consiste en la construcción de un parque temático, ubicado en Cap Cana y desarrollado en una extensión de terreno de 61,517.61 m² en su primera fase, conformado por restaurantes, bares, tiendas, parque de atracciones acuático con capacidad para 3,000 personas "The Water Temple y un Anfiteatro "El Dorado Park - Arena" con capacidad para 5,000 personas.

Dicho proyecto cuenta con una inversión de USD\$64.7 millones de los cuales se aprobó financiamiento por valor de US\$30.0 millones, operación sindicada entre Banreservas como banco líder de la operación y Banesco con una participación de USD\$5 millones.

ii) Distrito Piantini es un proyecto de desarrollo mixto que consiste en la construcción y equipamiento de un hotel bajo la marca Hyatt de 119 habitaciones, el desarrollo de hasta 210 unidades inmobiliarias, entre apartamentos, locales de oficinas y locales comerciales, así como parqueos, ubicado en el sector Piantini, Santo Domingo, República Dominicana. La inversión total del proyecto es de USD\$56.7 millones de los cuales Banreservas otorgó financiamiento por valor de US\$20.0 millones.



iii) Desarrollo de dos establecimientos hoteleros en la zona de Miches que van a operar bajo las marcas Secrets y Dreams de AMR Collection, división hotelera de Apple Leisure Group. Las instalaciones hoteleras contemplan dos hoteles que sumarán 1,000 habitaciones, consta con financiamiento aprobado por un monto de USD\$191.6 millones, operación sindicada por tres bancos, siendo el líder de la facilidad el Bando Sabadell; la participación de Banreservas será de USD\$59 millones. La inversión total de estos proyectos asciende USD\$295 millones aproximadamente.

iv) El proyecto Puerto Cabo Rojo consiste en la construcción, desarrollo y operación de una terminal marítima con un concepto de puerto para la Región Sur de la República Dominicana. Esta obra pionera generará aproximadamente más de 1,500 empleos directos y 3,000 indirectos en esta provincia y contará con un financiamiento de Banreservas por un monto de US\$37 millones. El puerto marítimo, cuya inversión total asciende a US\$78.3 millones, recibirá buques de diferentes líneas de crucero y será desarrollado por el Grupo ITM.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Gestión Apoyo Administrativo

En relación a las áreas de apoyo administrativo tuvieron un notable desempeño, lo cual contribuyó a mantener la eficiencia en la gestión institucional del banco, garantizando el cumplimiento de los procesos y procedimientos en cada servicio brindado, a la vez que se aseguró el mantenimiento de la calidad como elemento fundamental del fortalecimiento organizacional. Además, el Banco de Reservas ante los continuos desafíos que están sujetas las entidades financieras, se crea la necesidad de ir un paso adelante a fin de adaptar sus operaciones a la demanda del público. En tal sentido, Banreservas ha concentrado su compromiso organizacional en mantener las tecnologías de la información, ciberseguridad y las telecomunicaciones, para poder lograr una mayor eficiencia, innovación y productividad en sus servicios, a través de la reducción de costos, disminución del tiempo de respuesta a los clientes, para una mejora en su satisfacción y experiencia del servicio que reciben.

Se continuó con la actualización y creación de procesos, producto del apoyo a proyectos, iniciativas de mejora, fortalecimiento de controles, auditorías y respuestas a reguladores, en atención a las distintas necesidades del Banco y de las empresas subsidiarias. Resultado que impactó en 577 procesos a Banreservas y 400 a las empresas subsidiarias, en las categorías de apoyo, control, estratégicos y misional.



Nuestra organización continúa enfocada en la mejora y eficiencia de nuestros procesos, por lo cual tiene como foco la implementación dos proyectos:

- Proyecto Evolución, el cual busca la transformación de los principales procesos de la institución.

Entre los principales logros generados por el proyecto tenemos: disminución en más de 12% de los reprocesos en las solicitudes de análisis y desembolsos de crédito; incremento de un 22% la eficiencia en la entrega de tarjetas de crédito y la gestión de más de 14,887 solicitudes vía el nuevo canal de venta en el centro de contacto; reducción de 58% de llamadas desatendidas en la gestión de cobros y la recuperación de más de RD\$550 millones; disminución en un 97% de errores en la clasificación de reclamos; eficiencia de un 72% en el tiempo del cliente al solicitar transferencias en sucursales; optimización del 33% del tiempo de confección de los contratos de préstamos de vehículos. Ahorro de más de 1,366 resmas de papel por reducción de impresiones y simplificación de documentos en procesos de reclamos, tarjeta de crédito y crédito, que representan 80 árboles al año.

- Robótica de Procesos (RPA), cuyo objetivo es lograr continuidad del Modelo de Gobierno de Innovación y Transformación de Procesos.

Los principales logros de dicho proyecto se encuentran: procesamiento de más de 51 mil solicitudes de tarjeta de crédito pre-aprobadas y de mantenimiento; procesamiento de más de 4 mil



transferencias LBTR y la apertura de unas 500 cuentas nóminas; inscripción de datos de 750 mil clientes para recibir notificaciones.

Adicionalmente, se logró cambios sustanciales que mejoraron la relación con los clientes, redujeron costos y tiempo operacionales, optimizaron la capacidad de respuesta de nuestros colaboradores, permitiendo liberar 3,600 horas por el apoyo brindado por nuestro robot Luci en las unidades con actividades robotizadas.

Banreservas durante el periodo enero – diciembre 2022, realizó mejoras al mapa de procesos de mediante la implementación de iniciativas para su fortalecimiento y alcance de los subprocesos, así como la estandarización y segmentación de políticas y regla de negocios con 100% y 87% respectivamente. Además, la institución apoyó los principales proyectos operativos y estratégicos, en el ámbito regulatorios, nuevos productos y servicios, así como la automatización y mejoras. Posteriormente, se culminó con la implementación de los mapas de procesos de tres empresas subsidiarias con un total de 49 procesos y 154 subprocesos.

Realizamos estudios para mejorar la productividad y la optimización de funciones de las diferentes unidades del Banco y Empresas Subsidiarias. Las unidades afectadas en Banreservas ascienden a 83% y un 67% para las empresas subsidiarias. Adicionalmente, actualizamos el 83% de los comités de trabajo del Banco, alineándolos a las buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión institucional. En lo que respecta a las empresas subsidiarias, actualizamos los comités de trabajo en el 83% de las mismas.



El Banco de Reservas realizó evaluaciones de calidad del servicio presencial y telefónico, para garantizar el cumplimiento de los estándares y protocolos establecidos. Así mismo, se produjo el despliegue por la institución de PowerBI como herramienta de visualización y análisis, para que los usuarios puedan auto servirse los resultados de sus indicadores, y agregar valor en la gestión de sus procesos. En ese mismo orden, se formalizó 22 acuerdos de nivel de servicio (SLA) de principales procesos, con el objetivo de optimizar las mediciones para la toma de decisiones y en cumplimiento a los acuerdos establecidos. Evaluamos 107 procesos de Banreservas y 240 procesos de Subsidiarias, con el fin de actualizar y formalizar los indicadores clave (KPI).

Adicionalmente, se implantó la Gestión de Quejas y Sugerencias de clientes el cual recogió un total de 6,178 opiniones y sugerencias recibidas y gestionadas al cierre de diciembre 2022, para obtener un índice de quejas solucionadas del periodo de 94%. Se han identificado 23 acciones derivadas de las cinco (5) quejas principales, mientras que el 43% de esas acciones han sido completadas para evitar recurrencia y continuar mejorando el servicio. Nos obstante la institución otorgo 83 reconocimientos a colaboradores y oficinas en base a comentarios positivos de los clientes.

Se implementó el uso de tecnología de códigos QR en 265 unidades de negocio, como un nuevo canal a través del cual, los clientes externos expresan su experiencia de servicio, quejas y reconocimiento a algún colaborador de manera inmediata en las oficinas, optimizando el proceso de recolección y análisis de las informaciones, para la identificación oportuna de acciones de mejora.



Hasta el mes de diciembre se registra un índice general de satisfacción de 94%.

Para el banco y las empresas subsidiarias las encuestas marcan un nivel de satisfacción promedio a clientes internos y externos de 93% y 91%, respectivamente, mientras que la banca especializada obtuvo un índice de satisfacción de 94%, las empresas subsidiarias de 36 estudios de satisfacción alcanzaron un índice general de satisfacción de 90%. En tanto que, las valuaciones de calidad del servicio presencial, telefónico y cliente simulado que se realiza para garantizar el cumplimiento de los estándares y protocolos establecidos por la institución se obtuvo un índice de satisfacción para Banreservas de 93% para el servicio presencial, 74% para el servicio telefónico y 75% para cliente simulado. Mientras que, para las empresas subsidiarias se obtuvo un 92% y 84% para los reglones presencial y telefónicos, respectivamente.

En este sentido, el Centro de Contacto se ha convertido en el referente del sistema financiero con 7.5 millones de contactos realizados al cierre del 2022. Nuestro Centro de Cont@cto se afianza como una de las principales vías de comunicación de Banreservas, garantizando la experiencia y la calidad del servicio a nuestros clientes personales, PYMES y empresariales, en base a los estándares definidos.

Hemos atendido 3.7 millones de llamadas, representando un incremento de un 14.8% comparado al cierre del año 2021; logrando optimizar nuestros procesos, lo cual cerramos el año 2022 con la mayor cantidad de llamadas atendidas en la historia del Centro de Contacto. Se mantuvo fortaleciendo la colocación de productos y servicios gestionando llamadas salientes a más de 3.0 millones de



clientes, a través de campañas de ventas y servicios, incrementando las ventas cruzadas y robusteciendo las relaciones con los clientes.

Se apoyó la estrategia digital, asistiendo y orientando a los clientes con los canales alternos, brindándoles la oportunidad de gestionar sus productos de manera digital, minimizando la atención presencial. Se logró gestionar más de 247,000 solicitudes de asistencia a TuB@nco/APP. Adicionalmente, se apoyó las diferentes Expos (Expo Fomenta PYMES, Vacaciones Felices, Expo Hogar y Expo Móvil), permitiendo a los clientes la oportunidad de realizar sus solicitudes de préstamos por los canales digitales (WhatsApp, Web, Chat y Correo electrónico), logrando potencializar la captación de negocios. A modo de impulsar la atención digital, se ha atendido 205,167 contactos de clientes a través del chat con un nivel de atención de 90%.

Asimismo, se fortaleció la estructura general del banco y empresas subsidiarias para apoyar la estrategia institucional, de cara a la gestión integral de riesgos, seguridad cibernética y de la información, control interno, gobierno corporativo, así como de fideicomiso público y privado. Con estas acciones se aseguró el cumplimiento de los objetivos institucionales, mayor eficiencia en la toma de decisiones y fueron potencializadas las ventajas competitivas del banco en el sector.



4.2 Capital Humano

Capital Humano fortaleció la gestión del talento humano y la cultura organizacional, ejecutó un extenso programa de capacitación que incluye la cultura de negocios, así como la cultura digital para potenciar el uso de la tecnología y profundizó los planes de compensación y reconocimiento fundamentados en el logro. Dentro del programa de reconocimiento al talento reservas destacan los siguientes: 10,916 nominaciones procesadas en el programa buen trabajo, 12 nominaciones en la categoría Innovación, 36 nominaciones en categoría IdeAcción, 68 nominaciones del programa de reconocimiento a la excelencia de los cuales 6 resultaron ganadores. Más de 350 colaboradores recibieron la capacitación Virtual “Cómo Reconocer al Talento Reservas”, la cual brinda la oportunidad de conocer las herramientas que tienen a su alcance para reconocer el talento de los colaboradores en los renglones: buen trabajo, innovación y excelencia.

Se realizaron encuestas periódicas de clima organizacional a fin de conocer la percepción de los colaboradores en relación a las principales variables que afectan el ambiente laboral y construir posibles acciones a partir de los resultados, que permitan el mejoramiento del liderazgo del personal pertinente y cualquier otro aspecto identificado.

Producto del estudio de clima del año 2021, el plan de acción organizacional, las direcciones y las áreas correspondientes completaron las tareas que conforman su plan de acción, logrando en promedio un cumplimiento del 96%, sobrepasando la meta establecida correspondiente a un 95%.



De igual manera, continuamos con la implementación de medidas a fin de mantener un ambiente seguro para nuestro equipo, a la par que garantizamos proveer a las áreas del talento idóneo para el cumplimiento de sus objetivos. Los colaboradores de nuevo ingreso que recibieron la capacitación de “Nuestras Reservas” suman 845, mientras que 835 colaboradores de nuevo ingreso recibieron inducciones regulatorias.

En Banreservas brindamos apoyo a los colaboradores a través de diferentes programas de ayudas, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y la de su familia, así como incrementar los niveles de satisfacción y compromiso con la Institución. Adicionalmente, se ha otorgado 210 ayudas económicas al colaborador por situaciones de salud, 218 colaboradores con subsidio de educación integral y 1,341 consultas atendidas por psicólogos.

Se han actualizado la política de administración salarial de empleados activos, temporeros de Banreservas y empresas subsidiarias para mejorar la percepción de clientes internos.

Estamos trabajando con la iniciativa de garantizar procesos ágiles y eficientes que contribuyan a mejorar las funciones de todas las operaciones dentro de Gestión Humana mediante el rediseño de procesos y la aplicación de herramientas digitales de gestión. Dentro de las metas tenemos las siguientes: Simplificar y adaptar el flujo de los procesos de vinculación y desvinculación con un avance de un 98%, así como garantizar la calidad del expediente digital de acuerdo a los requerimientos de idoneidad y continuar la digitalización de expedientes de ex empleados con un avance de 95%. Adicionalmente, obtuvimos un avance de 97% en el proyecto de Data Cleaning de



expedientes en el sistema de administración de los procesos de recursos humanos.

A través de la Plataforma OnBase, continuamos con la digitalización de los expedientes del personal activos, documentos que se generan por novedades y todos los de exempleados que estaban pendientes por digitalizar, para un total de 4,186, expedientes.

Con miras a contribuir a la calidad de vida de nuestros colaboradores, además de dar cumplimiento a los organismos de regulaciones internas y externa, dimos continuidad a la campaña de comunicación dirigida a todo el personal, invitando a disfrutar las vacaciones, incluyendo algunas recomendaciones y compartiendo los beneficios que se obtienen, tanto para el colaborador como para la institución. De enero-diciembre 2022, hemos impactado 10,931 colaboradores, para un total de días disfrutado de 238,648.

En términos del desarrollo de talentos se diseñó e implementó una nueva plataforma tecnológica para la gestión de la capacitación y desarrollo del personal, que garantice la creación, administración y organización de entrenamiento virtual; facilite la gestión de aprendizaje de los supervisores y sus equipos; y aumente la satisfacción general de los colaboradores. A la vez, se implementó la certificación de Servicio Memorable a fin de contar con colaboradores competentes y comprometidos a generar una experiencia memorable en los clientes internos y externos.

En el 2022, el programa de capacitación impactó a 9,865 colaboradores, dentro de los cuales 5,672 empleados recibieron entrenamiento relacionados con las disciplinas de negocios y 7,890



concernientes con el desarrollo de competencias, mientras que los programas de maestrías coordinadas se concedieron a 49 personas.

Siguiendo los lineamientos de responsabilidad social y como una fuente de reclutamiento para la organización, hemos continuado con los programas de pasantía, logrando coordinar 142 pasantes, de los cuales, 12 son personas con discapacidad y 57 son pasantías de empleados. Los pasantes externos, que han sido 73, pasan no solo por el programa, si no por charlas relacionadas a mi primer empleo y manejo de finanzas, como valor agregado por su paso en la familia Reservas.

Con miras a mejorar continuamente los procesos, se han modificado los procesos internos relacionadas a: redefinición de perfiles para ingreso y política de convalidación de perfiles, redefinición de los tiempos para movimientos de personal, revisión de competencias blandas a evaluar por grupo ocupacional, así como la optimización y automatización de formularios del área a fines de evitar duplicidad en los procesos de actualización del catálogo de los Puestos Claves y Alta Gerencia.

Con el propósito de definir e implementar acciones que permitan aumentar el perfil innovador en Banreservas, acelerar la transformación digital e impulsar el modelo de excelencia en el servicio, con miras a continuar siendo el referente bancario de la República Dominicana se inició el proceso para la transformación cultural en Banreservas implementando numerosos encuentros tanto presenciales como virtuales. Adicionalmente, 1,896 colaboradores de distintos niveles recibieron formación los aspectos fundamentales de la transformación cultural, conociendo cómo cada uno impulsa los



focos estratégicos de la institución para ofrecer una experiencia simple y personalizada a nuestros clientes internos y externos.

Se implementó el programa Embajadores Banreservas, en la cual se identificó a los agentes de cambio más influyentes en la organización para potenciar que el cambio ocurra. Recibimos más de 2 mil solicitudes de colaboradores interesados en generar cambios positivos, de los cuales fueron seleccionados 115 embajadores.

Brindamos apoyo a los colaboradores a través de diferentes programas de ayudas, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y la de su familia, así como incrementar los niveles de satisfacción y compromiso con la institución. Se desarrolló programas dirigidos a colaboradores, pensionados y dependientes ejecutadas durante el 2022.

4.3 Canales de Distribución

Los canales de distribución han jugado un importante rol en este periodo de pandemia de COVID-19, en particular los canales digitales, enriqueciendo la propuesta de valor para los distintos segmentos mediante la oferta de nuevos servicios y funcionalidades. Apoyados en la tecnología, desarrollamos una propuesta de valor que transforme la experiencia de los clientes, incentivando el autoservicio y la gestión manera rápida, segura y fluida de sus transacciones financieras. Como parte de estos canales se encuentran los cajeros automáticos, Subagentes Banreservas, TuBanco (Personas y Empresas, en sus versiones App y Desktop), *960# con tecnología móvil USSD, Sistema de Voz Interactivo (IVR por sus siglas en

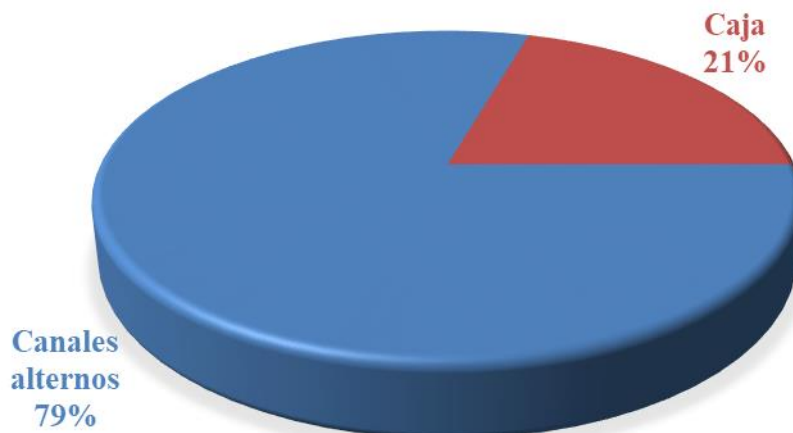


inglés) con tecnología de Biometría de voz, Bóvedas de Depósitos Automatizadas, Hub de Pagos de servicios, Servicios de Campañas vía Whatsapp, entre otros.

Dentro de los canales de distribución destacan 308 oficinas, más de 960 subagentes bancarios, así como más de 800 cajeros automáticos disponibles para los clientes, los cuales junto a UNARED suman más de 1,620 ATMs libres de cargos.

La incidencia de la pandemia de COVID-19 aceleró la migración de transacciones a los canales alternos. El banco desarrolla de manera continua una estrategia de comunicación y derivación orientada a promover las funcionalidades y atractivos de estos, mezclando estas campañas con estrategias educativas dirigidas, para acercar más a los clientes al uso de los mismos.

TRANSACCIONES POR CANALES 2022



Las transacciones totales realizadas por los canales de distribución aumentaron un 29.3% comparado con el 2021; una muestra del dinamismo de las actividades económicas. El 79.2% de las transacciones efectuadas por los clientes de Banreservas se realizó a través de los canales alternos representando más de 54.0 millones de transacciones adicionales por dichos canales generando ahorros significativos para la institución. Mientras que por caja se realizó el 20.8% de las transacciones con respecto al 24.3% del año anterior, lo cual evidencia el cambio que se está operando en las preferencias de los clientes.

Con el fin de incentivar la migración de transacciones a los Canales se desarrolla de manera continua una estrategia de comunicación y derivación orientada a promover las funcionalidades y atractivos de estos, mezclando estas campañas con estrategias dirigidas y educativas para acercar más a los clientes al uso de los mismos. En base a esto visualizamos un incremento de los clientes activos, superando en más de un 11.7% el crecimiento frente al 2021, y logrando servir a más de 2.1 millones de clientes a través de los canales alternos.

Cabe destacar que el App Banreservas continúa un crecimiento exponencial en su transaccionalidad, alcanzando desde su lanzamiento más de 5.3 millones de descargas y más de 70 millones de transacciones para el 2022, con un incremento de más del 56% comparado con el 2021. Adicional a estos hitos de transacciones financieras, también logramos superar el millón de usuarios activos. Como parte de nuestra transformación digital, nuestra App Banreservas es libre del consumo datos e internet, facilitando así el uso de la población de menores recursos, y con miras a facilitar el



compromiso de Banresevas para impulsar la bancarización de todos los dominicanos.

El canal Subagentes Banreservas presenta un crecimiento sostenido, el cual frente al 2021 creció en más de 27.6% y superando los 8.6 millones de transacciones financieras y más de 1.9 millones de consultas. Nuestros Subagentes Bancarios continúa liderando el mercado en cuanto a transacciones financieras y volumen transado de la red de Subagentes bancarios a nivel nacional. Banreservas en apoyo constante con la bancarización, cuenta con cajeros automáticos y subagentes bancarios a nivel nacional en las 32 provincias y en más del 80% de los municipios, de los cuales resaltan: La Descubierta, Pedro Santana, Don Juan, Postrer Rio, Juan Santiago, Hondo Valle y Derrumbadero.

La estrategia digital de Banreservas continúa desarrollándose priorizando las necesidades de sus clientes y todos los dominicanos. Adicionalmente, su enfoque es robustecer la estrategia digital encaminados hacia la transformación y haciendo énfasis en los siguientes objetivos:

- **Inclusión Financiera:** con acciones enfocadas a la meta país de bancarización.
- **Experiencia del Cliente:** con innovaciones que fidelizan a los clientes existentes y atraen nuevos clientes, reconociendo en Banreservas la transformación digital de sus servicios.
- **Maximización de Rentabilidad:** con funcionalidades que generan mayor tráfico en nuestros canales y mayores beneficios.



Dentro de las principales iniciativas implementadas durante el 2022, que buscan alcanzar los objetivos planteados anteriormente se encuentran:

- Depósitos de cheques en App Personas. Los clientes pueden depositar sus cheques personales de Banreservas de manera fácil y rápida, sin necesidad de desplazarse a una Oficina Comercial, sin hacer filas, en cualquier momento y desde donde estén.
- Consulta de estado de cuenta de Tarjetas de Crédito y Cuentas Corrientes a través del App Personas.
- Sistema de Gestión de Turnos y Citas: se ha implementado en 10 oficinas comerciales, a través del cual los clientes pueden gestionar sus turnos de manera automatizada, y esperar cómodamente en un ambiente acogedor. Y, en caso de que lo deseen, tienen la posibilidad de obtener un turno antes de salir de casa programando una Cita a través de nuestra página web.
- Consulta de ejecutivo de negocio a través del App y TuBanco Personas: Los clientes pueden consultar la información de contacto de su ejecutivo de negocio a través del App y TuBanco Personas. Los datos que pueden consultar son el nombre, correo electrónico, teléfono y Oficina Comercial en la que se encuentra carterizado.
- Canje de Remesas en los Subagentes Banreservas: Los clientes pueden consultar y canjear sus remesas en pesos de Ria y BTS a través de nuestros Subagentes Banreservas, las remesas se entregarán al cliente en pesos dominicanos.



Estas nuevas funcionalidades permiten robustecer la oferta transaccional que Banreservas brinda a sus clientes de los distintos segmentos a través de los Canales Banreservas.

- Mejora en los flujos de transacciones propias a través de IVR: Se mejoró la experiencia de los clientes que realizan transacciones propias a través de IVR, ofreciéndoles un flujo más simple y rápido, eliminando fricciones.
- TuEfectivo Empresarial y Gubernamental: Habilitación de TuEfectivo empresas de manera auto asistida a través de TuBanco Empresas, permitiendo realizar cargas masivas de envíos de efectivo para pagos a terceros sin necesidad de que estos tengan una cuenta o tarjeta. De igual modo, esto habilita para los clientes del segmento Gubernamental un nuevo mecanismo de pagos de programas gubernamentales.
- Asistente virtual, Alma Banreservas: Este nuevo canal nos permite brindar a clientes y no clientes del segmento personas servicios de manera auto asistida a través de WhatsApp, supliendo así sus necesidades de manera simple, rápida y continua.

Actualmente a través de Alma los clientes pueden consultar los balances de sus productos, el estatus de sus reclamaciones, ubicar oficinas, cajeros y subagentes, conocer informaciones generales del Banco y expresar sus opiniones y sugerencias. Nuestro objetivo para el próximo año con este nuevo canal es ampliar las opciones de servicios a ofrecer y agregar funcionalidades para suplir las necesidades de solicitudes, también, estaremos colocando los enlaces directos a Alma en nuestra página web y el App Banreservas.



El Banco de Reservas abrió cinco (5) oficinas en diversas provincias del país para ampliar significativamente la capacidad de servicio de la institución. Las oficinas que se han abierto son las siguientes: UNP Jumbo San Isidro, UNP Cenovi, UNP Garrido Autopista Duarte, Oficina Ave. Libertad y Oficina El Dorado.

4.4 Gestión de Cumplimiento y Control

Desde inicios del 2022, la Gerencia de División de Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno, de la Dirección General de Cumplimiento, ha realizado esfuerzos para alinear las políticas, los procedimientos y los procesos del Banco de Reservas y sus empresas subsidiarias a la Norma ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno) a los efectos de acelerar el proceso de madurez en los temas que se requieran. Con este fin, se contrataron los servicios de una consultora internacional, especializada en dicha materia, para identificar y subsanar las oportunidades de mejora de lugar.

Como frutos de estos esfuerzos y seguimiento del proyecto institucional “Fortalecimiento de una Cultura Ética Corporativa”, el Banco de Reservas logró en septiembre del 2022 la certificación en la Norma ISO 37001:2016 para los siguientes procesos: relación con proveedores, vinculación del personal, administración de pagos, administración de inmuebles, aplicación de compensaciones y elaboración de documentos legales. El Banco de Reservas se convirtió en la primera institución financiera dominicana en obtener la certificación ISO-37001 de Sistema de Gestión Antisoborno, por lograr satisfacer parámetros internacionales de cumplimiento ético,



que le permiten prevenir, detectar y mitigar -oportuna y eficazmente- el riesgo de soborno y corrupción.

De igual modo, la Gerencia de División de Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno, ha mantenido un programa de capacitación constante para el personal ejecutivo y clave de la institución diseñando e impartiendo diferentes talleres sobre el sistema Sentinel, la Línea de Transparencia y la debida diligencia efectiva. Igualmente, ha coordinado para el personal correspondiente la certificación ISO 37001 y la ISO 37002 (Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades).

Un pilar del Programa de Cumplimiento es la depuración automatizada y masiva de proveedores y clientes internos contra listas internacionales, lo que permite detectar y prevenir la vinculación de personas asociadas a delitos precedentes de lavado de activos. Para el año 2022, se han realizado un total de 5,565 depuraciones con una efectividad de un 100%.

La línea de transparencia es un canal eficiente para reportar denuncias por acciones irregulares que se presenten en el desarrollo de los negocios. Para este año, el canal de denuncias de la familia Reservas, abre sus puertas para todos sus clientes externos, con la finalidad de dar seguimiento a su Programa de Sistema de Gestión de Denuncias alineadas a la ISO 37002, a favor de las buenas prácticas contra el delito y crímenes financieros.

Como parte de las innovaciones en materia de inteligencia de cumplimiento, en junio fue creada la Gerencia Inteligencia



Financiera de Cumplimiento, que bajo supervisión general, es responsable crear y gestionar la actualización de la parametrización de reglas de monitoreo, reportes regulatorios y otros a requerimientos, así como garantizar el análisis de información que sirvan como insumo en las comparaciones y evaluaciones de los comportamientos de los clientes, proveedores y colaboradores, con la finalidad de crear mecanismos y herramientas para la rápida y efectiva detección de transacciones inusuales y escenarios de riesgos en materia regulatoria y de prevención lavado de activos.

Esta nueva unidad tiene como objetivo optimizar procesos y realizar análisis que agreguen valor a la gestión de cumplimiento, aumentando la proactividad y la capacidad de identificar con mayor facilidad escenarios más complejos.

Con el objetivo de preservar su integridad institucional frente a las constantes amenazas que supone la delincuencia organizada, el financiamiento del terrorismo y la filtración de estos al sistema financiero, el Banco de Reservas, acorde a las normativas adoptadas y aplicables durante el 2022, ejecuta su Programa de Cumplimiento que cubre los programas de: Prevención de Lavado de Activos, Capacitación y Regulaciones Fiscales Internacionales, diseñados en base a un enfoque basado riesgos a los que se expone la institución.

Entre los principales pilares contemplados en los citados programas se destacan los siguientes:

- Identificación de clientes: Se realizó la debida diligencia previo a la vinculación para clientes extranjeros y personas expuestas



políticamente (PEP). Para el año 2022, estas identificaciones se incrementaron en un 34% en comparación con el año anterior. Asimismo, se efectuó la depuración automatizada y masiva de clientes contra listas internacionales, lo que permite detectar y prevenir la vinculación de personas asociadas a delitos precedentes de lavado de activos. Para el año 2022 toda la cartera de clientes del Banco de Reservas fue sometida a dicha depuración, al día de hoy han sido descartadas 2,972 y confirmadas 14.

- **Revisiones periódicas:** En el mes de agosto se inició la actualización para los clientes de mayor riesgo, las Personas Expuestas Políticamente (PEP). Por medio de la adquisición de una base de datos con un amplio número de PEP de todo el mundo, se procedió a identificar los clientes PEP vinculados en la entidad, arrojando un total de 16,173 clientes con esta condición. Posteriormente se inició un proceso de actualización integral de la información y documentación de estos clientes, actualmente, se ha avanzado en un 84%. A la vez, se realizaron búsquedas exhaustivas en los principales y más relevantes medios de comunicación, con miras a identificar a las personas que participan en estos delitos, para desvincular o restringir la vinculación. Para el año 2022 se han investigado 264 noticias relacionadas a lavado de dinero, involucrando a 135 clientes.
- **Monitoreo transaccional:** En el año 2022 se generaron un total de 1,090,84 alertas de los diferentes escenarios de monitoreo transaccionales.



- Atendiendo a lo establecido en la regulación vigente, se emite a la Unidad de Análisis Financiero reportes de aquellas operaciones identificadas como relevantes y de características sospechosas. Durante el 2022 fueron reportadas 690 operaciones sospechosas.
- Reporte de transacciones en efectivo: Igualmente, el monitoreo constante de aquellas operaciones realizadas en efectivo, en especial, aquellas que iguallen o superan los USD\$15,000.0 o su equivalente en otras monedas, transacciones que deben ser mensualmente reportadas a la Unidad de Análisis Financiero. En el 2022 se reportaron un total de 134,050 transacciones.
- Atención a los requerimientos de información: El Banco de Reservas mantiene estrecha interacción con los diferentes órganos reguladores, evidencia de esto es la entrega a tiempo de los requerimientos de información recibidos, dando respuesta al 100% dentro del plazo establecido. Para el año 2022 se recibieron un total de 1,927 requerimientos de información que incluyen 5,859 personas, siendo el 88% correspondiente a la Superintendencia de Bancos, el 9% a la Unidad de Análisis Financiero, 2% a Dirección General de Impuestos Internos y el 1% a Superintendencia de Valores.

El fundamento de un Programa de Cumplimiento robusto es la capacitación de los colaboradores, especialmente aquellos con contacto directo con los clientes y los equipos de control. Considerando esto y apegados a lo establecido en el Instructivo de Prevención de Lavado de Activos, Circular SIB 003-18, la Dirección General de Cumplimiento ha diseñado un Programa de Capacitación



donde se desarrolla un contenido adaptado a los roles de cada grupo objetivo. Actualmente este plan capacitación tiene un avance 96%.

Bajo la Dirección de Cumplimiento Regulatorio del Banco de Reservas ha basado su programa de trabajo en establecer y ejecutar un programa de cumplimiento basado en riesgos, lo cual incluye evaluaciones normativas correspondientes a las actividades significativas del Banco y de sus empresas subsidiarias. Para la elaboración de dicho programa, se tomaron en consideración las distintas líneas de negocios en las cuáles el banco y sus empresas se desenvuelven, así como las actividades establecidas en su plan estratégico. De esta manera, la organización se asegura de velar por el cumplimiento de los requerimientos normativos emitidos por las distintas entidades supervisoras, reguladoras y fiscalizadoras, en función de su nivel de exposición y relevancia para la institución.

Se llevó a cabo 18 evaluaciones en materia de cumplimiento regulatorio y de prevención de lavado de activos, en el banco y sus empresas subsidiarias. Dentro de estas evaluaciones destacan las siguientes por ser de alto impacto: i) Evaluación al Reglamento de Sistema de Pago, ii) Reglamento Sub-Agente Bancario, iii) Reglamento de Tarjetas de Crédito, iv) Reglamento para Manejo de los Riesgos de Mercado, v) Reglamento sobre Límites de Créditos a partes vinculadas, vi) Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General de las Personas Jurídicas de Objeto Exclusivo, que pertenezcan o presten servicios de Fideicomiso (Fiduciarias) a una EIF o a su Controladora”, vii) Reglamento sobre Gestión Integral de Riesgos para los Intermediarios de Valores aplicable a Inversiones &



Reservas, S. A. Puesto de Bolsa. viii) Resolución Núm. 002-2021 sobre tarifa mínima para los servicios ofrecidos por las empresas de Seguridad con armas de fuego, ix) Evaluación del Oficio No. 202100396 de la SISALRIL sobre Cobertura Medicas por accidentes tránsitos, x) Análisis de Brecha de la Ley 122-05 para la regulación y Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro aplicable a Fundación Reservas del País, xi) Análisis brechas manual normas PLA/FT de Inmobiliaria Reservas, xii) Análisis brechas manual normas PLA/FT de Cooperativa Reservas, xiii) Evaluación del Reglamento sobre Gobierno Corporativo del Mercado de Valores, CNMV-2019-11-MV.

Adicionalmente, la Dirección de Cumplimiento Regulatorio trabajó en la identificación y análisis de 41 nuevas normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Banco Central, así mismo el análisis de 68 nuevas normativas emitidas por los organismos reguladores de las empresas subsidiarias. Esta tarea contempla por igual, el seguimiento y acompañamiento a las áreas impactadas, para la correcta implementación de los cambios a realizarse. A su vez, esta unidad colaboró en la difusión de la cultura de cumplimiento, tanto en el Banco como en sus empresas subsidiarias, por medio de la elaboración y publicación de 9 cápsulas informativas sobre distintos temas de carácter regulatorio.

En este mismo orden, se incluyó como parte del programa de trabajo la revisión de los controles de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de las Subsidiarias del Banco, de cara a los requerimientos regulatorios aplicables y a las mejores prácticas



en la materia. Esto, a los fines de validar la efectividad de la debida diligencia realizada por cada empresa en su respectivo renglón.

En otro orden, la Dirección General de Auditoría con el propósito de vigilar y asegurar el cumplimiento de los controles internos, corregir debilidades y mejorar la eficacia de los procesos, el área de auditoría general y sus dependencias realizaron evaluaciones en diferentes oficinas y departamentos del banco, en las cuales se evaluó la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno de la institución.

La Dirección General de Auditoría avanzó en el cumplimiento de la planificación anual, con un 97% al cierre de 2022, para un total de 341 auditorías, 331 de las cuales han sido emitidas y 10 se encuentran en proceso. Dichas evaluaciones constituyen un soporte importante para las revisiones de los auditores externos, la Superintendencia de Bancos, el Comité de Auditoría, el Comité de Operaciones, la Administración General y otras áreas del banco, así como denuncias recibidas a través de la línea de transparencia. Se lograron finalizar 58 auditorías operativas, con la finalidad de evaluar y comprobar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno de la institución. Asimismo, se realizaron 46 auditorías de tecnología de información, a componentes de la infraestructura tecnológica del banco, detectando oportunidades de mejora para el fortalecimiento del sistema integral de control interno, la gestión oportuna de riesgos y una efectiva gobernanza corporativa. También se realizaron 57 auditorías financieras para evaluar y evidenciar la eficiencia de los procesos de riesgos de crédito, riesgos de mercado



y liquidez, gestión financiera, gestión de capital humano, direccionamiento empresarial y gestión comercial y corporativa.

La Dirección de Auditoría Empresas Subsidiarias para el año 2022, realizaron un total de 36 auditorías correspondientes a catorce (14) auditorías regulatorias, doce (12) pertenecen a las auditorías sobre aspectos tecnológicos, diez (10) la gestión operacional, financiera y cumplimiento. Como mecanismo de control, la unidad de Calidad realizó dos (2) auditorías internas en el año 2022, al Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Auditoría. A través de encuestas realizamos evaluaciones de satisfacción por los servicios de Auditoría Interna que ofrecemos a las Empresas del Grupo Reservas, obteniendo como resultado al primer trimestre un índice de satisfacción del 93%.

Se realizaron jornadas de capacitación, distribuidas en cursos, talleres, conferencias, congresos internacionales, maestrías, diplomados, cursos de la Escuela de Ciberseguridad y de la Escuela Regulatoria, jornadas de la Academia Banreservas y webinarios. Estas acciones han contribuido al fortalecimiento de la cultura ética y mejora del ambiente de control de la institución.

Para la planificación y supervisión de los límites de riesgos, el banco cuenta con un Comité de Gestión Integral de Riesgos, cuyo propósito general es diseñar y evaluar las políticas y estrategias que afectan los niveles de riesgo del banco, tomar decisiones relativas a los sistemas de administración de riesgo de la entidad, conocer la exposición a los distintos riesgos, desarrollar y mantener los planes de continuidad de negocios y contingencias, entre otros. Las funciones de Riesgo,



Control Interno, Cumplimiento y Auditoría Interna cuentan con el nivel de separación e independencia suficiente entre sí y respecto de aquellas otras a las que controlan o supervisan, para el desempeño de sus funciones y tienen acceso al Consejo de Directores y sus comités de trabajo a través de sus máximos responsables.

En el año 2022 la empresa AENOR ratificó la certificación internacional de la Norma ISO 9001:2015 (Re-certificado). Nuestro programa de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO9001:2015, estos macro procesos son: i) Gestión Excelencia Operacional, ii) Gestión del Capital Humano, iii) Gestión Operativa, iv) Administración del Efectivo, y v) Gestión del Cliente.

Otro logro importante de la institución al cierre 2022, es el desarrollo la aplicación Robot (Noticrawler), el cual busca de forma automática las noticias en la prensa local y fuentes autorizadas, informaciones de relevancia para Auditoría General, notificando a través de correo electrónico los temas de interés, con el objetivo de que los Directivos estén oportunamente informados de temas de interés tales como: lavado de activos, cambios de regulaciones, fraudes financieros, entre otros. Este desarrollo fue facilitado al Área de Cumplimiento del Banco para que la pueden utilizar en sus procesos en favor de la institución. Asimismo, se desarrolló de visor que permite obtener información de forma automática de la base de datos de Auditoría (Teammate) durante el proceso de seguimiento de hallazgos pendientes de resolución y finalmente, debido a los trabajos realizados por las unidades especializadas de auditoría, hemos obtenido en el periodo indicado, unos montos recuperados de RD\$7 millones, US\$44 mil y RD\$137 millones.



La Dirección de Contabilidad e Información Contable, es el área responsable de mantener un efectivo sistema de contabilidad integrado, que facilite el análisis y control de las cuentas contables, atendiendo a las políticas, procedimientos y leyes establecidas, para garantizar el suministro de información financiera correcta y oportuna para contribuir con el logro de los objetivos propuestos; dando fiel cumplimiento al manual de contabilidad, circulares y resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Durante el año 2022, se despachó y se procedió a la entrega de información financiera hacia los organismos reguladores, supervisores y otras instituciones del Estado, dando cumplimiento al 100%. Destacando los siguientes: informe auditado de los estados financieros no consolidados correspondiente al 31 de diciembre del 2021, estados financieros mensuales y sus publicaciones, las declaraciones juradas de activos y pasivos e información financiera, la carta de gerencia, reportes regulados, entre otros. Los informes remitidos a los organismos reguladores, supervisores y otras instituciones del estado ascendieron a 861, dentro de los cuales destacan: 568 al Banco Central de la República Dominicana, 279 a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 12 a la Superintendencia de Valores (SIMV) y uno a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).

La Dirección de Control Interno aseguró el cumplimiento de los controles y normas establecidos a los procesos financieros, operativos y administrativos de la Institución, a fin de mantener una adecuada eficacia, y diseño del sistema de control interno, que garantice la eficiencia, y confiabilidad de las informaciones suministradas, para salvaguardar los intereses de la institución. Dentro de las principales actividades realizadas destacan:



- Fortalecer la gestión del talento humano, cultura organizacional, desarrollo de plan de capacitación, y de cultura de servicio, para el Banco.
- Robustecer el sistema de control interno, focalizando las evaluaciones de diseño y eficacia hacia los controles clave que mitigan los riesgos significativos relativos a los macro procesos del Banco como complemento de la gestión integral de riesgos.
- Mejorar el sistema de control interno vía el seguimiento continuo a la implementación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control.
- Seguimiento a los planes de remediación resultantes de las evaluaciones de control, el diagnóstico prácticas para la adecuada gestión del sistema de control interno bajo las guías de COSO 2013 (EY, y KPMG), y los informes de auditoría interna.
- Participación activa como área invitada, con voz, y sin voto, en el Comité de Operaciones, Subcomité Riesgo Operacional y Control Interno, y como área miembro, con voz, y voto en la Comisión Operativa de Continuidad de Negocios, y en las Mesas GRC (Gobierno, Riesgo, y Cumplimiento).
- Recopilación, y evaluación anual de las informaciones que sustentan las aseveraciones que conforman los anexos I y II del Instructivo para el Control Interno en las Entidades de Intermediación Financiera (“Certificado sobre la Efectividad del Control Interno sobre la Información Financiera”, y “Declaración



de Responsabilidad del Consejo sobre el Sistema Global de Control Interno”), coordinación del sometimiento, para conocimiento, y aprobación del Comité Gestión Integral de Riesgos, Comité de Auditoría, y Consejo de Directores, así como de la transmisión electrónica al organismo supervisor.

Dentro de los compromisos asumidos por el Banco de Reservas para robustecer la práctica de un buen gobierno corporativo, se continuaron los procesos iniciados en años anteriores, de manera especial, los planes aprobados por el Consejo de Directores que buscan mantener, con apego fiel a la ética y la transparencia, un marco de control y seguimiento a la aplicación de las normas regulatorias y de gobernanza interna de la entidad. En ese sentido, la Dirección de Gobierno Corporativo, con el principal objetivo de asegurar la promoción y desarrollo de las sanas prácticas corporativas, ha dado pasos firmes en el reforzamiento del marco de control y gestión de los organismos de decisión de manera tal que prevalezcan la transparencia y el comportamiento ético de la organización y sus grupos de interés.

Con el propósito particular de fortalecer la sostenibilidad de la entidad, y mantener informados y actualizados a los miembros del Consejo de Directores, se ejecutó un programa de capacitación orientado al cumplimiento de las exigencias regulatorias y a los tiempos extraordinarios que atravesamos que incluyó: I) gestión de crisis y gobernanza con un enfoque desde la óptica de factores de riesgos, ambientales, sociales y de gobernanza corporativa, II) banca digital y las tendencias nacionales e internacionales, III) prevención de lavado de activos y tendencias en la banca nacional e internacional



y IV) retos de la banca en tiempos de incertidumbre, desde la perspectiva del manejo de riesgos.

Así mismo, la institución actualizó permanentemente sus políticas y procesos durante todo el transcurso del 2022, a los fines de cumplir de la manera más idónea ante los cambios regulatorios y normativos surgidos en este período.

A la luz de estas consideraciones fueron relevantes los trabajos realizados en los siguientes temas: i) creación, coordinación, ejecución y publicación del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021; ii) coordinación y ejecución de evaluación de idoneidad de los miembros del Consejo de Directores; iii) coordinación y ejecución de evaluación de desempeño en materia de gobierno corporativo del Consejo de Directores, sus miembros y distintos Comités de Apoyo; iv) coordinación y ejecución de evaluación de desempeño en materia de gobierno corporativo de los Comités de Apoyo a la Alta Gerencia; v) elaboración y aprobación de políticas de operaciones con partes vinculadas, política de actas, política de transparencia y difusión de la información, entre otras; vi) emisión de opiniones para el fortalecimiento, en materia de gobernanza, de los Comités de Apoyo al Consejo de Directores y la Alta Gerencia, entre otros.

Sobre la base de la transparencia de la gobernabilidad corporativa enfocada en el alcance de los objetivos de sostenibilidad y confianza de la institución ante el mercado y siempre en consonancia con las mejores prácticas se implementaron mejoras sustanciales asociadas a la función del Consejo de Directores, Auditoría y otros pilares de la gobernanza interna.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Responsabilidad Social Corporativa

Banreservas ha trabajado de manera continua en favor de la prosperidad de todos los dominicanos y de los sectores más necesitados. Luego de la llegada de la crisis sanitaria causada por el COVID- 19, la institución asumió retos para seguir llevando a cabo acciones que contribuyan al desarrollo socioeconómico del país.

La institución a través de la campaña “A esta historia, pongámosle punto final”, se sumó a los esfuerzos del Plan Nacional de Vacunación, aplicando más de 85,000 dosis de vacunas contra el COVID-19 a sus colaboradores, dependientes y población general. Los espacios destinados a la inoculación están ubicados en 12 puntos estratégicos a nivel nacional para beneficio de clientes y personas de las zonas aledañas a estos. De nuestros colaboradores a la fecha ya hemos inoculado un 96% de segunda dosis, 30% de tercera dosis y 2% con cuarta dosis.

Banreservas continúa aplicados controles internos necesarios para reducir y/o prevenir los contagios de COVID-19 entre los colaborados. Dentro de estos destacan: comunicación de protocolos preventivos, protocolo de licencias y/o aislamiento, dotación de equipos de protección personal, colocación de dispensadores de gel antibacterial, desinfecciones especiales, jornadas de pruebas de antígenos y PCR, elaboración de estadísticas diarias, flexibilización de las modalidades de trabajo, habilitación de centros de vacunación



contra el COVID-19, difusión de comunicaciones internas y externas preventivas así como el seguimiento médico para los casos probables y positivos.

Nos unimos al Simulacro Nacional, iniciativa promovida por la Comisión Nacional de Emergencia (COE), el cual se realizó en cinco (5) localidades participantes, evacuando a 2,500 personas.

Con la finalidad de continuar evidenciando las acciones a favor del desarrollo sostenible de la República Dominicana, se postuló la iniciativa de la Dirección de Negocios Gubernamentales "Bancarizar es Patria", para formar parte del Catálogo de Prácticas Prometedoras 2022 del Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Por medio del programa Bancarizar es Patria, se busca dotar de un producto financiero a más de un millón de dominicanos, fomentando la inclusión y la democratización de los servicios financieros a los sectores de la población más vulnerables de la República Dominicana. El programa también tiene como prioridad bancarizar y promover la educación financiera, de forma que los ciudadanos puedan usar de manera sistemática productos y servicios bancarios, como son: canales alternos, préstamos y tarjetas de crédito y débito, entre otros beneficios. En el 2022, por medio de dicho programa se capacitaron a 6,451 personas en talleres de preserva básico.

Estas acciones buscan respaldar la Estrategia Nacional de Educación Económica Financiera (ENEFF), la de Inclusión Financiera (ENIF) y los programas especiales del gobierno, tendentes a garantizar que todos los dominicanos puedan tener acceso a productos y servicios



financieros; y en consecuencia a mejorar su calidad de vida. Desde hace varios años, la entidad bancaria tiene en marcha el programa Preserva, destinado a promover una cultura de ahorro para facilitar el bienestar económico sostenible, con lo cual ratifica su compromiso de contribuir a bancarizar la población, como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual está adherido.

El programa Preserva brinda la oportunidad de inserción o reinserción financiera a través de sus talleres de educación y del acceso a productos bancarios de bajo costo que fomentan el ahorro y el buen crédito. Se logró capacitar a 20,085 personas en 567 talleres de preserva regular para el año 2022. Se colocaron 4,897 productos de bajo costo en el periodo enero – diciembre 2022, acumulando un total de 104,868 productos desde el inicio del programa en el año 2014.

Los beneficiarios han podido poner en práctica las herramientas y conocimientos recibidos durante el taller para la adopción de una cultura de ahorro y la recuperación de su historial crediticio. Siendo el objetivo elevar la capacidad de la población para tomar decisiones económicas y financieras responsables e informadas, a fin de mejorar sus condiciones de vida, contribuir con el desarrollo socioeconómico del país y promover una cultura de ahorro para el bienestar económico sostenible.

Dentro de las iniciativas y los talleres impartidos por preservas, destacan los siguientes: i) cultura financiera para más de 45 colaboradoras de la Superintendencia de Electricidad, ii) capacitación financiera a más de 7,100 personas beneficiadas del



programa Supérate, iii) encuentros a través del Ministerio de la Mujer a fin de reconocer las prioridades relacionadas a la autonomía económica impactando a más de 675 mujeres, iv) capacitaciones sobre educación financiera para pymes en el Ministerio de la Juventud impactando a más de 485 personas, v) se participó en la ruta mipymes del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, con la finalidad de fortalecer las capacidades técnicas y productivas de emprendedores, micro, pequeños y medianos empresarios.

Por medio del Programa Preserva Colaboradores se realizaron talleres de educación financiera dentro de la familia Reservas, capacitando a 1,610 colaboradores en 38 talleres y 48 mentorías a colaboradores con situaciones financieras críticas. Se realizaron talleres especializados para colaboradores, en el cual participaron 216 personas. Adicionalmente, se llevó a cabo el taller especializado sobre manejo adecuado de tarjeta de crédito a colaboradores con discapacidad auditiva. El taller contó con un intérprete de lengua de señas para entendimiento de los participantes. Con estos talleres se promueve la inclusión y cultura financiera en todo el Banco de Reservas y sus empresas subsidiarias, y se comparten herramientas que contribuyen al bienestar económico de todas las familias relacionadas.

Cree Banreservas es el programa de emprendimiento que apoya el desarrollo sostenible de proyectos innovadores de emprendedores dominicanos, involucrándolos con el ecosistema de emprendimiento local, potenciales inversionistas, mentores, técnicos y empresarios expertos en las áreas que requieran sus proyectos. Este programa provee los recursos necesarios para el desarrollo de prototipos y el capital de trabajo para la puesta en marcha de sus emprendimientos.



Al cierre del año 2022, el programa Cree Banreservas evaluó 479 proyectos de emprendimiento, totalizando 4,355 que han sido evaluados desde el año 2015. De igual manera, se apoyó 55 eventos, con un total acumulado de 614 eventos desde su creación. El programa cuenta actualmente con 4 proyectos aprobados con recursos ascendentes a más de RD\$14.1 millones para inversión.

De las iniciativas llevadas a cabo por Cree Banreservas, se destaca el Programa de Pre-Aceleración, estructurado para respaldar con asesoría técnica y acompañamiento, a proyectos emprendedores con potencial de convertirse en empresas sostenibles.

Cree Banreservas formó parte del evento “Mujeres Emprendedoras & Empresarias” donde se compartió las oportunidades y facilidades que Banreservas brinda a todos los emprendedores que, mediante la innovación y el esfuerzo, logran colocarse en el mercado con productos y servicios que marcan la diferencia. Asimismo, se enfatizó la contribución que se realiza desde Banreservas al segmento mujer, las cuales, a través del talento, la voluntad y la consistencia, logran resultados extraordinarios. Se apoyó el II Congreso de Mujeres Emprendedoras 4x4 RD, actividad que tuvo como tema central el impacto del emprendimiento femenino en la nueva normalidad en el cual fue otorgado capital semilla al proyecto con mayor oportunidad de crecimiento.

Se participó en la graduación de la primera cohorte del Programa WISE, evento organizado e implementado por el Centro de Emprendimiento de la PUCMM, el cual busca incentivar en el país la participación femenina en innovaciones de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas. El proyecto “Efika Ingenieria”, por su



estructura y alto grado de responsabilidad social, fue merecedor de un capital semilla de RD\$150,000.0 para continuar con su desarrollo. A la vez, se celebró el Encuentro Emprendedores, un evento realizado para aportar conocimientos y crear un espacio de sinergia entre los proyectos que se encuentran en la cartera de inversión del programa. Adicionalmente, se participó como jurado en el Global Student Entrepreneur Award, realizado de manera virtual, seleccionando al proyecto ganador que representaría a la República Dominicana en la final global, y otorgándole capital semilla.

La novena edición del Programa de Pre-aceleración culminó con la celebración del Demo Day 2022, donde los proyectos acompañados durante 5 meses, tuvieron la oportunidad de presentar sus pitches ante un jurado evaluador. Cinco proyectos calificaron para optar por una posible inversión de capital de hasta US\$60,000.0.

El programa Cooperera impulsa el desarrollo socio económico de los productores nacionales, mediante el fomento de proyectos sociales de producción de bienes y servicios ubicados en comunidades vulnerables. Este programa promueve la asociación y las mejores prácticas a las empresas de economía social, dotándolas de las capacidades técnicas, asesoría y el acompañamiento requerido para garantizar su sostenibilidad.

Al cierre de 2022, se capacitaron a 1,674 personas y se han realizado 325 diagnósticos totalizando 643 desde el año 2019. Cooperera ha impactado a 40 proyectos mediante capacitaciones. Los proyectos que han sido gestionados ascienden a 457, totalizando 667 desde el año 2019. Se han incorporado 13 proyectos mediante decreto, totalizando 63 desde el año 2019.



Junto al Ministerio de Cultura, el programa Cooperera apoyó la realización del premio a la resiliencia Teatral, iniciativa que tuvo como finalidad, reconocer al sector de los artistas que continuaron desarrollando sus actividades a pesar de la pandemia. Dichos artistas, son asociados a las cooperativas que se gestionan a través de Cooperera.

Banreservas a través del Programa Cooperera participó en el V Congreso Internacional del Cooperativismo, evento realizado por la Federación Regional de Cooperativas del Cibao Central (FECOOPCEN), el cual tuvo como objetivos principales: potenciar el desarrollo cooperativo en el país, incentivar la conectividad productiva, articular la fluidez comunicacional, establecer líneas de comercialización, generar vinculaciones, realizar mesas de interconexión y conocer las mejores experiencias del sector.

El Programa Cooperera llevó a cabo el Seminario Cooperativo de la zona Este, en la provincia Hato Mayor, donde los asociados de las cooperativas de la región apoyadas por Cooperera, pudieron profundizar en temas sobre “Modelo de Negocios para Empresas de Economía Social” y “Responsabilidad Social en Empresas Cooperativas”. En esta actividad se impactaron más de 150 personas.

El programa Cooperera en coordinación con la dirección de Agricultura Familiar del Programa Supérate, realizó diversas evaluaciones a proyectos sociales, con la finalidad de desarrollar iniciativas integrales que beneficien los sectores productivos de nuestro país. Esta iniciativa busca tecnificar y educar en diversos temas, tales como asociatividad, modelos de negocios, comercialización, formalización, entre otros.



En otro ámbito, se llevaron a cabo múltiples actividades educativas en coordinación con la Fundación Dominicana de Desarrollo, en busca de mejorar las condiciones empresariales de los proyectos sociales gestionados desde el programa.

Con la Fundación Reservas del País se continuó apoyando a diversas empresas sociales mediante la instalación de sistemas contables para que puedan manejar de mejor manera sus operaciones administrativas y contables.

Adicionalmente, con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo, apoyamos diversos grupos cooperativos, para su fortalecimiento institucional, formalización e inclusión bancaria, mediante iniciativas que responden a mejorar la vida de la nación, fortaleciendo el tejido social empresarial.

El Banco de Reservas lanzó un nuevo espacio para la audiencia llamado Banreservas El Podcast, en donde la audiencia puede escuchar temas de interés social y actual, a través de las plataformas digitales Spotify y YouTube con entrevistas a expertos. De esta manera la institución cumple con su compromiso de impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos.

Banreservas Accesible es un programa creado con la finalidad de permitir que personas con discapacidad puedan realizar sus transacciones bancarias en oficinas comerciales de forma autónoma, cómoda y adecuada, además de dar cumplimiento a la Ley 5-13 sobre discapacidad. Este apoya la implementación de políticas y procedimientos para garantizar el acceso a oportunidades laborales en la institución de personas con discapacidad. Participamos en el



tercer webinar sobre las iniciativas galardonadas en Prácticas Prometedoras 2021 del Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el cual tuvimos la oportunidad de dar a conocer los principales pasos y logros de BR Accesible, así como el impacto social y económico del mismo. En este 2022, Banreservas ha recibido 98 sellos de Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad RD Incluye.

El Banco de Reservas cuenta con 125 oficinas totalmente accesibles, así como 117 cajeros automáticos para personas con discapacidad físico-motora. Al cierre de 2022, se alcanzaron los siguientes hitos: 117 colaboradores con discapacidad laborando de manera fija en la institución; 543 personas con discapacidad formadas en educación financiera; 526 colaboradores capacitados en talleres de trato digno a personas con discapacidad, acumulando 9,407 desde el año 2017; 64 pasantes con discapacidad han ingresado al Programa de Pasantías; 389 colaboradores formados en lengua de señas; 204 colaboradores reciben Subsidio Integral para dependientes con discapacidad.

Durante este periodo, se continuaron las acciones que llevarán a la obtención del Sello Igualando RD, certificación emitida por el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Dentro de los pasos ejecutados se pueden resaltar la adecuación y creación de políticas institucionales relacionadas al tema de equidad de género, manuales para atención de colaboradores víctimas de acoso laboral y la guía de atención para casos de violencia intrafamiliar.



Reafirmando el compromiso asumido con el desarrollo social del país, el Banco de Reservas a través de su Programa BR Accesible, resultamos ganadores de 21 sellos de accesibilidad universal, en categoría plata, por 21 oficinas comerciales. Adicionalmente, fuimos galardonados con una nueva categoría llamada Agente de Inclusión, donde se reconocerán las principales instituciones que representan un referente en temas de inclusión y accesibilidad.

Se impartió la charla virtual de sensibilización “Pedaleando fuerte en caminos cambiantes”, en el cual se compartió acerca de los cambios en la vida que se enfrenta luego de adquirir una discapacidad. Por medio de esta charla fueron sensibilizados 52 colaboradores.

Por medio del evento “La Mujer en la Actualidad: Empoderamiento para el Éxito” y “Liderazgo Femenino en el sector financiero”, las colaboradoras del Banco de Reservas y sus empresas subsidiarias tuvieron la oportunidad de compartir ideas y reflexiones sobre los desafíos que enfrentan día a día las mujeres en la sociedad dominicana, así como tácticas de empoderamiento y mecanismos de desarrollo para fortalecer las habilidades de liderazgo en el sector financiero. Por medio de este fueron impactadas más de 300 colaboradoras.

Banreservas participó en el panel “Empresas responsables para un mundo sostenible” llevado a cabo en el marco del evento Change The World 2022 de la Revista Mercado, donde se compartió junto a representantes de otras empresas, las buenas prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social que se llevan a cabo en dicha institución financiera, así como las lecciones aprendidas que han dejado éstas en su modelo de negocio.



Durante el periodo enero-diciembre 2022 se llevó a cabo la primera y segunda etapa de talleres sobre Banca Responsable, en el cual fueron impactado 172 colaboradores en la primera etapa y 122 colaboradores en la segunda etapa con el objetivo de sensibilizar, empoderar y debatir sobre la sostenibilidad institucional desde el enfoque de la Agenda 2030.

Banreservas recibió la certificación en sostenibilidad 3Rs en 18 localidades y 3 para recertificación por sus buenas prácticas medioambientales para evitar, reducir y compensar los impactos ambientales que sus operaciones puedan causar sobre el medio ambiente, avalada por el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal – CEDAF y la compañía Sostenibilidad 3Rs.

El Voluntariado Banreservas se mantuvo enfocado en acciones de asistencia a sectores necesitados, especialmente en las áreas de salud, educación, tercera edad, discapacidad y medio ambiente. Por otra parte, para este año 2022, el Voluntariado tiene como objetivo ampliar su radio de acción y así impactar la vida de más dominicanos, realizando alianzas con organizaciones tanto públicas como privadas y creando programas sostenibles en busca del bienestar de los colaboradores de la familia Reservas y de los más vulnerables.

Las iniciativas a ejecutar siempre buscan que estas impacten directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, principalmente salud y bienestar, hambre cero, educación, igualdad de género, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo responsable, vida ecosistemas terrestres y vida submarina.



Nuestra estrategia se sustenta en dos de los principales focos del banco: 1) Responsabilidad Social y Sostenibilidad y 2) Capital Humano, basados en 5 ejes estratégicos: Social, Medio Ambiente, Salud, Educación y Cultura, realizando actividades y proyectos a favor de nuestros colaboradores y sus comunidades.

En coordinación con el Voluntariado Banreservas y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), se realizó la jornada de limpieza de la playa Montesinos, participando por primera vez en esta actividad, como parte del compromiso en promover la diversificación de las acciones relacionadas al cuidado y preservación del medio ambiente, impactando el los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13 y 14.

En busca de apoyar acciones que garanticen la educación de calidad, equitativa e inclusiva, promoviendo oportunidades de aprendizaje para lograr la igual entre géneros, se firmó un acuerdo con la Fundación Jenny Polanco. El convenio, además tiene como propósito de fomentar el desarrollo cultural a través de la moda, creando pasantías a favor de hijos de colaboradores, que aseguren una experiencia laboral única y un aprendizaje practico junto a los mejores profesionales dominicanos en el mundo del diseño.

El Voluntariado Banreservas tuvo una participación histórica en la Feria de Libro, Santo Domingo 2022. En esta contó con un calendario de actividades tanto educativas como recreativas, dentro de estas: cuentacuentos, show de títeres, manualidades, talleres de educación financiera y educación vial para niños.



En el Marco de la Feria Internacional del Libro Santo Domingo 2022, fue celebrado el lanzamiento del cuento ilustrado “Un Banco de Historia”, una adaptación para los más pequeños donde conocen toda la historia de cómo se fundó el Banco de Reservas, escrito e ilustrado por Taina Almodóvar.

El Voluntariado y la Gerencia de Salud y Seguridad Ocupacional realizaron un recorrido por la Sala del Agua del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI). El objetivo de esta visita consistió en asumir el compromiso de replicar los conocimientos adquiridos y aportar acciones que contribuyan al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, Agua Limpia y Saneamiento.

Por medio del musical “Into the Woods” se recaudó fondos a beneficio de las fundaciones: La Merced, Saint Jude, Yo También Puedo y Fundación Amigos contra el Cáncer Infantil, que trabajan por el bienestar de la niñez. Fueron cuatro noches llenas de magia, música, diversión y mucha alegría.

Se realizó el evento “Aplaudo tu Gran Voluntad”, a fin de reconocer a distinguidas mujeres por toda una trayectoria de grandes esfuerzos, de trabajo continuo y de luchas tanto personales como sociales, logrando cambiar sus vidas y la de los demás, estableciendo nuevos paradigmas de lo que hoy representa una mujer en nuestro país y contribuyendo grandemente en el progreso sostenible de nuestra nación. Enseñándonos que las condiciones y situaciones de vida no son obstáculos, sino herramientas y fortalezas para seguir adelante.

Bajo el concepto "un tiempo divertido", se brindó refrigerios a las niñas y jovencitas del Hogar Renacer. Adicionalmente, se tuvo la



oportunidad de participar en los talleres de manualidades promovido por nuestro Campamento de Verano y de aprender conocimientos básicos sobre el ahorro infantil con Jenny la Ballenita.

Banreservas continúa apoyando al deporte por medio del acuerdo con la Liga Nacional de Béisbol por ocho años, para posibilitar que se jugara la temporada del deporte preferido de los dominicanos, a pesar de la pandemia, siendo el patrocinador oficial del béisbol invernal. De igual forma reafirmamos nuestro apoyo con el patrocinio oficial de los campeonatos nacionales de baloncesto superior en Santo Domingo y Santiago; de fútbol profesional en Santiago de los Caballeros; de voleibol femenino, apoyando a nuestras Reinas del Caribe; y en el automovilismo, respaldando entre otras acciones, la carrera del joven y prometedor piloto dominicano Jimmy Llibre.

Además del impulso al deporte, en Banreservas hemos fortalecido el arte y la cultura a través de nuestro Centro Cultural Banreservas. Somos el único banco dominicano que cuenta con un centro cultural dedicado a realizar diversas y continuas actividades artísticas y educativas que benefician a todos los sectores de nuestra población.

Impulsando la economía naranja, en Santiago y para toda la región del Cibao, se adquirió recientemente el histórico Hotel Mercedes y para el primer trimestre del 2023 serán iniciados los trabajos de habilitación y remozamiento; allí funcionará un museo de arte y una extensión del Centro Cultural Banreservas, ampliando la oferta cultural de la región.

A través de nuestro Programa Vida, aportamos a la evolución hacia una mejor sociedad, que lleva soluciones e impacta la vida e historias



de personas del Dique del Ozama en Santo Domingo y del río Yaque del Norte en Santiago.

Esta iniciativa tiene como objetivo el saneamiento ambiental de los ríos Ozama y Yaque del Norte, a través del cual los habitantes de estas comunidades intercambian bolsas llenas de plásticos, extraídos del río, por una bolsa de alimentos básicos. Este programa persigue fomentar una cultura de respeto al medio ambiente, estimular el trabajo comunitario, además de contribuir con el desarrollo sostenible del fomento al reciclaje de nuestro país. Se han entregado 11,330 raciones de alimentos y recuperado 84,543 libras de plásticos e impactados unas 16,995 familias de unas 25 comunidades aledañas a las riberas de los ríos antes citados.

Por segundo año consecutivo llevamos a cabo el programa de intercambio, Recicla tus Cuadernos, a través del cual los colaboradores de la familia Reservas traen sus cuadernos y los intercambian por cuadernos, mochilas, termos entre otros útiles escolares. Este año recolectamos 5.3 toneladas de material que no irán a un vertedero, sino que se va a convertir en nueva materia prima.

Comprometidos con preservar la naturaleza, realizamos una jornada de reforestación en la Loma 7 Picos (Yamasá), Guaigüí (La Vega), Arenoso (Villa Altagracia) y la Cumbre de Gurabo. Las cuencas que hemos impactado han sido las cuencas del Río Ozama, cuenca del Jimenoa, Río Haina y Yaque del Norte. Para estas actividades han participado 221 voluntarios quienes sembraron 6,300 árboles, destacando los siguientes: cedro, cacao, mara, pino caribbea, caoba, samán, cedro, roble y palma real.



Con las jornadas de reforestación, buscamos mitigar nuestros impactos en el uso del papel y a la vez celebrar una actividad de integración donde los colaboradores y sus hijos muestran su amor por la naturaleza.

El programa la Ruta de Reciclaje tiene como objetivo fomentar una cultura de reutilización y reducción de consumo de los materiales que los colaboradores utilizan diariamente en las oficinas comerciales y administrativas a nivel nacional. El Voluntariado en conjunto con la Dirección de Servicios Generales, ha recolectado la siguiente cantidad de materiales: 47,696 kilogramos de papel, 7,646 kilogramos de cartón, 1,083 libras de plástico, archivos procesados unos 44,145 kilogramos, 280 unidades de tóner, 1,700 kilogramos de chatarra electrónica, 27,653 kilogramos de metal y 2,440 unidades de baterías que representa un aporte importante en el cuidado del medio ambiente.

El Banco de Reservas apoyó con RD\$100 millones las comunidades declaradas en estado de emergencia luego del paso del huracán Fiona. Dichos fondos serán distribuidos a través del Voluntariado de la entidad bancaria, para la compra de medicamentos, alimentos, materiales de construcción, reparación de viviendas y cubrir otras necesidades vitales. La gestión continua con los trabajos de reconstrucción de todas las viviendas azotadas por el fenómeno, en toda la provincia de El Seibo. Desde la turística zona de Miches, la agrícola y ganadera Zona de El Cuey, los cacaotales de Vicentillo, así como toda la zona urbana de Santa Cruz de El Seibo, fueron asistido por el Voluntariado Banreservas, no solo con la reconstrucción o reparación de las viviendas, sino también, con raciones de alimentos, colchones y otros enseres.



El Voluntariado Banreservas donó al Servicio Nacional de Salud (SNS) los aparatos para realizar pruebas de audición a niños y niñas recién nacidos en hospitales del país, como parte del Programa de Detección Temprana del Déficit Auditivo. Dentro de los aparatos donados se encuentran nueve (9) unidades de Otoport Flexi (DPOAE + TEOAE) y la Manga para Screening (Emisiones Otoacústicas) de ABR, instrumento que se utiliza para la detección de mano superior que ofrece un examen rápido y en profundidad.

De igual manera, se realizaron los donativos y aportes siguientes:

- Entrega de juguetes a colaboradores de las áreas de Servicio y Apoyo, con hijos menores de 11 años, como parte de la celebración del día de Los Reyes Magos.
- Patrocinio a la Fundación “Yo También Puedo” con la finalidad de apoyar la inclusión social y la accesibilidad de niños, jóvenes y adultos con discapacidad. Los cuales recibirán un año escolar completo en las instalaciones del Colegio Escuela Nueva, donde aprenderán teatro, danza, artes, educación financiera, entre otros; contribuyendo de forma determinante al desarrollo de su capacidad de socialización, comunicación, observación, creatividad y expresión. Además, la Fundación contribuirá a la formación de los colaboradores Banreservas en cursos y talleres para potenciar el respeto y el trato igualitario a clientes y colaboradores con discapacidad.
- Donación de uniformes para La Liga Deportiva Bella Vista.
- Donación ambulancia al Hospital Dr. Luis Espailat.



- Donación de 10 sillas de rueda al Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), institución que aboga por los derechos y el cuidado de las personas con edad avanzada en República Dominicana.
- Donación de 18 camas de posición al Hogar Ancianos San Francisco de Asís de Santo Domingo.
- Donación de 3 camionetas al Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID), institución que se encarga de evaluar, diagnosticar y a la rehabilitación de niños y niñas de cero a 12 años con Trastornos del Espectro Autista (TEA), Parálisis Cerebral (PC) y Síndrome de Down, para mejorar su calidad de vida y la de su red familiar y social.

Adicionalmente se ha impactado por medio de donaciones a:

- Aldea Infantiles SOS
- Hospital Infantil Robert Reid Cabral
- Fundación Pedro Martinez
- Fundación Escuelita rayo de sol
- Fundación Facci
- Centro de integración familiar
- Fundación manos unidas por el autismo
- Fundación Salesiana Don Bosco
- Canillitas con Don Bosco
- Supérate
- Fundación manos arrugadas
- Fundación por la música



- OLYP
- Arlyn Segura (colaboradora)
- Fundación Arquidiócesana Santiago Apóstol
- Fundación Infantil Dr. Arturo Grullón
- Hospital Nuestra Señora de la Altagracia
- Centro de capacitaciones para ciegos (CECAPCI)
- Acción callejera fundación educativa
- Asociación Asondella SL. Madrid, España
- Galardonadas en actividad aplaudo tu voluntad
- Hospicio San Vicente de Paul
- My Little School
- Club deportivo Miguel Martinez
- Mujeres empoderadas que empoderan, Madrid, España
- Fundación Luz y Esperanza
- Parroquia San José de Calasanz
- Caminata dale color a mi vida 2022
- Corretea (UNIBE)
- Hogar Renacer

La Procuraduría General y el Voluntariado Banreservas firmaron un acuerdo que permitirá ampliar y remozar los espacios físicos destinados a la atención a víctimas de violencia de género e intrafamiliar y de delitos sexuales en distintos puntos del país. El pacto de cooperación interinstitucional establece la construcción de dos unidades de violencia de género, así como el remozamiento y equipamiento de otras siete unidades y del Centro de Asistencia a Sobrevivientes de Violencia. La intervención de las nuevas unidades tendrá una inversión inicial de RD\$46 millones, mientras que las que



serán remodeladas y equipadas conllevarán una inversión de RD\$245 millones.

Finalmente, nuestro Voluntariado realizó un acuerdo de colaboración con la Fundación del Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS), con el propósito de ejecutar acciones en conjunto a favor de la salud y bienestar de pacientes, así como de comunidades vulnerables del país.

5.2 Transparencia

El Banco de Reservas de la República Dominicana cumple con los principios de transparencia requeridos por las entidades reguladoras y supervisoras del país, tales como el Banco Central, la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Valores, la Superintendencia de Pensiones y por las agencias calificadoras internacionales y locales, tales como Moody's, Fitch Ratings y Feller-Rate. Por las razones mencionadas anteriormente, Banreservas pone a disposición de las entidades reguladoras, de los inversionistas y del público en general toda información financiera, calificaciones de riesgo y otras publicaciones que considere importantes. En la página web de la institución se publican los estados financieros mensuales, la memoria anual e informaciones relevantes.

De igual manera, el Banco tiene a disposición de todos los empleados del Grupo Reservas la Línea de Transparencia, el cual es un canal de comunicación, para que estos comuniquen de forma anónima y confidencial, cualquier situación o actos que afecten la moral, la ética



y que atente contra los intereses del banco o cualquiera de las empresas filiales.

