



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Bandex
Banco de Desarrollo y Exportaciones

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Bandex
Banco de Desarrollo y Exportaciones

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2023

RESUMEN EJECUTIVO	5
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	11
Objeto de BANDEX.....	11
Estructura Organizativa	13
Planificación Estratégica Institucional	15
RESULTADOS MISIONALES	17
Desempeño Financiero	17
Desempeño del Área de Negocios	23
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	27
Desempeño de la Gobernanza Corporativa, Control Interno y Gestión de Riesgos	27
Desempeño del Área Jurídica	30
Desempeño del Área Tecnológica	30
Desempeño del Área de Gestión del Talento	32
Desempeño del Área de Comunicaciones	33
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	37
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	37
PROYECCIONES 2024.....	39

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2023

Los logros del Banco de Desarrollo y Exportaciones durante el año 2023 son los siguientes:

- La cartera de crédito neta alcanzó RD\$7,347.5 MM en el 2023, superando el doble del cierre registrado para el año 2022.
- En 2023 se desembolsaron RD\$ 5,164 MM, de los que el 32.89 % se destinaron a infraestructura social. El 14.26% fue dirigido a los sectores de comercio y manufactura. El 13.86 % se destinó al sector salud. El 13.46% fue facilitado al sector de exportación y turístico. El 12.13% al sector PyME, el 5.46% al sector construcción, el 4.26% a educación, el 1.58% a la mecanización agrícola y el 1.25% restante a la sostenibilidad ambiental.
- La mayor concentración de los desembolsos realizados en el año 2023 se encuentra en la región Sureste con RD\$ 3,693.47 MM desembolsados, equivalentes al 72% del total de los desembolsos. El 47.83% equivalente a RD\$ 2,470.12 MM fueron desembolsados a 33 empresas en el Distrito Nacional, el 23.69% equivalente a RD\$ 1,223.34 MM a 15 empresas en Santo Domingo, el 0.10% equivalente a RD\$5MM a 1 empresa en Hato Mayor y el 0.45% equivalente a RD\$ 23 MM a 2 empresas de San Pedro de Macorís, para un total de 51 empresas impactadas en esta región. Respecto a la distribución por sectores impactados, del total de desembolsos realizados en la región Sureste, excluyendo el Distrito Nacional, el 38.4%



fue dirigido al sector salud, el 37.63% a comercio y manufactura, el 14.96% fue dirigido a infraestructura social, el 4.64% a construcción, el 2.55% a sostenibilidad, el 1.23% a PyMEs y el 0.61% a exportación.

- Mientras que en el Distrito Nacional, el financiamiento se ha dirigido 61.34% a infraestructura social, el 16.19% a PyMEs, el 10.77% a manufactura, el 9.35% a construcción, el 0.81% a educación, el 0.28% al sector turismo, el 0.13% a sostenibilidad ambiental y el 0.08% a mujer exportadora.
- En la región Norte fueron desembolsados RD\$ 1,467.54 MM equivalentes al 28.42% del total desembolsado en el 2023. Se dieron facilidades a 19 empresas de las provincias Duarte, La Vega, Monseñor Nouel, Monte Cristi, Sánchez Ramírez, Santiago y Valverde. En esta región del 46.90% de los fondos se destinaron al sector turismo con un total de RD\$ 688.24 MM, el 15.03% fue dirigido al sector salud con un monto equivalente a RD\$ 220.50 MM, el 14.99% fue otorgado a Pyme con RD \$220 MM, el 13.63% en educación con RD\$ 200 MM, el 5.35% para la mecanización agrícola, equivalente a RD\$ 78.50 MM, el 2.06% en sostenibilidad con RD\$ 30.30 MM y 0.68% fue canalizado al sector comercio – manufactura correspondiente a RD \$10 MM.
- En la Región Suroeste se han desembolsado RD\$ 3 MM que representan el 0.06% de los fondos desembolsados durante el 2023. Con un impacto en 1 empresa en la provincia de Barahona, del sector agropecuario.
- Incremento de los activos en 61%, respecto al año 2022 con un monto ascendente a RD\$22,474 MM.



- Crecimiento del patrimonio técnico en 2%, con un monto ascendente a RD\$4,360 MM.
- Se han recuperado créditos vencidos por un monto de RD\$153.8 MM, lo que representa un incremento de 38% sobre el cierre del año 2022. Estos fondos habían sido considerados incobrables por administraciones anteriores.
- La cartera pasiva presenta un incremento de 48% comparado con el cierre del año 2022 resultando en RD\$7,727.81 MM.
- Con un resultado acumulado de RD\$290.8 MM al cierre del 2023, la rentabilidad sobre los activos ROA acumulada es de 1.29%, y el retorno sobre el capital (ROE) fue de 5.83%.
- BANDEX presenta a diciembre 2023 un índice de morosidad de 0.13%, menor que el promedio anual del 2022; 1.10%, manteniéndose en torno a su apetito de riesgo.
- De acuerdo con el informe de seguimiento trimestral al plan operativo anual, para el cierre del año 2023, alcanzo un avance promedio de 79%. Esto significa un 83% de cumplimiento sobre el avance esperado del Plan Estratégico.



Logros acumulados de la gestión agosto 2020-diciembre 2023

Consolidación del Banco

- En el año 2021 se promulgó la Ley 122-21 que transforma a Bandex en el Banco de Desarrollo y Exportaciones, creando la primera entidad de intermediación financiera completamente dedicada al desarrollo de los sectores productivos y de proyectos de alto impacto social con el propósito de respaldar el plan de reactivación económica de República Dominicana. El proyecto de ley fue iniciado en septiembre 2020 en mesas de trabajo que integraron el Banco Central de la República Dominicana, el Congreso Nacional, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, entre otros.
- Durante el año 2021, Bandex realizó la adecuación de las normas de gobierno corporativo acorde a la Ley 122-21, pone en marcha el relanzamiento de su operación y reconstrucción de su situación financiera, acompañada de la implementación de la nueva imagen que simboliza la energía, el entusiasmo, la fuerza, la modernidad y el cambio.

Alianzas

- Bandex fue habilitado mediante la Ley de presupuesto 2021 para gestionar USD\$ 130 millones a ser canalizados al desarrollo de los sectores productivos. Estos fondos fueron obtenidos mediante diferentes financiamientos; USD\$30 millones a través del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), US\$50 millones desde el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y US\$50 millones a través del EximBank de los Estados Unidos.



Crecimiento

- Incremento de aproximadamente 200% en activos respecto al año 2020, alcanzando los RD\$ 22,474 MM al cierre del 2023.
- Con un resultado de RD\$ 290.00 MM, cuatro veces mayor que en el año 2020, Bandex presenta una rentabilidad sobre los activos ROA de 1.29% y el retorno sobre el capital ROE fue de 5.83%.
- La cartera pasiva fue duplicada respecto al año 2020, alcanzando los RD\$ 7,727.81 MM al cierre de diciembre 2023.
- La cartera de crédito neta incrementó más de 36 veces, crecimiento que inició con RD\$ 199 MM en el 2020 y alcanzó RD\$ 7,347.5 MM al cierre del año 2023.
- En el 2023 fueron desembolsados RD 5,164 MM, para un acumulado de RD\$ 8,471 MM desde el año 2020 en créditos de fomento al desarrollo de los diferentes sectores productivos, atendiendo al plan de recuperación económica, el 31% de estos fondos equivalente a RD\$ 2,626.9 MM fue destinado al sector salud, el 25.72%, por RD\$ 2,179.0 MM a infraestructura social, el 9.32% correspondiente a RD\$ 7,89.2 MM desembolsados al sector manufactura, el 8.83% equivalente a RD\$ 748.4 MM al sector exportación en el rubro de turismo, el 7.50% con RD\$ 635 MM al fomento de PyMEs, el 5.66 % equivalente a RD\$ 479 MM al sector construcción. Así mismo, el 3.28% fue destinado al sector agropecuario, el 1.12% a tecnología e innovación, el 1.09% a sostenibilidad ambiental y el 0.33% a mujeres exportadoras.



- Del total desembolsado, el 48% equivalente a RD\$ 4,077.02 MM fue destinado al Distrito Nacional, el 27% que corresponde a RD\$ 2,318.75 MM a la Región Sureste, en la Región Norte los desembolsos ascendieron a RD\$ 1,743.36 MM correspondientes al 21% del total, y la Región Suroeste recibió el 4% de los financiamientos por un monto de RD\$ 331.79 MM.
- En el año 2022 fue lanzado el programa Avance Salud mediante el cual fueron desembolsados RD\$ 2,626.9 MM para fortalecer la red de salud privada a nivel nacional y sus capacidades de atención. El 54% equivalente a RD\$ 1,416.50 MM fue dirigido a la Región Sureste, seguido del Distrito Nacional con el 24% equivalente a RD\$ 639.80 MM, la Región Norte con el 18% por RD\$ 485.63 MM y el 3% restante a la Región Suroeste equivalente a RD\$ 85 MM.
- Finalizando el año 2023 fue lanzado el programa Transforma, RD\$ 3,000 MM de pesos dispuestos por la gestión del Presidente para para fortalecer la mecanización y tecnificación de los procesos agrícolas y de la construcción, permitiendo llevar a cabo proyectos de forma eficiente. El reciente programa ya ha financiado RD\$ 26 MM al cierre del año 2023, entre el Distrito Nacional y la Región Norte.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2023

A partir de la promulgación de la Ley 122-21 el 28 de junio del 2021, el Banco Nacional de las Exportaciones queda transformado en el Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX), como entidad de intermediación financiera pública, constituida como sociedad anónima y de capital mixto, con personalidad jurídica y autonomía, que contará con la garantía del Estado dominicano. Será el continuador jurídico del Banco Nacional de las Exportaciones (BANDEX), con todas sus obligaciones y derechos, así como sus activos, pasivos y contingencias.

Objeto de BANDEX

Promover y desarrollar el sector exportador a través de la canalización de recursos a los sectores productivos que sustenten las exportaciones nacionales; con apoyo financiero y técnico, de proyectos de desarrollo o de inversión, viables y rentables, promovidos por el sector público o privado, de manera individual o conjunta, previa aprobación del Consejo de Administración de la entidad. A través de estos proyectos se contribuiría a:

- Promover las oportunidades de inversión y facilitar el acceso al crédito a los sectores productivos, así como canalizar financiamiento apropiado para proyectos de desarrollo;
- Promover el crecimiento y desarrollo de los sectores productivos;
- Promover el desarrollo y competitividad de los empresarios; y,



- Contribuir en el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes).

Misión

Impulsar el desarrollo sostenible del país a través de soluciones financieras integrales que contribuyan a sectores productivos estratégicos y su internacionalización, para generar impacto social.

Visión

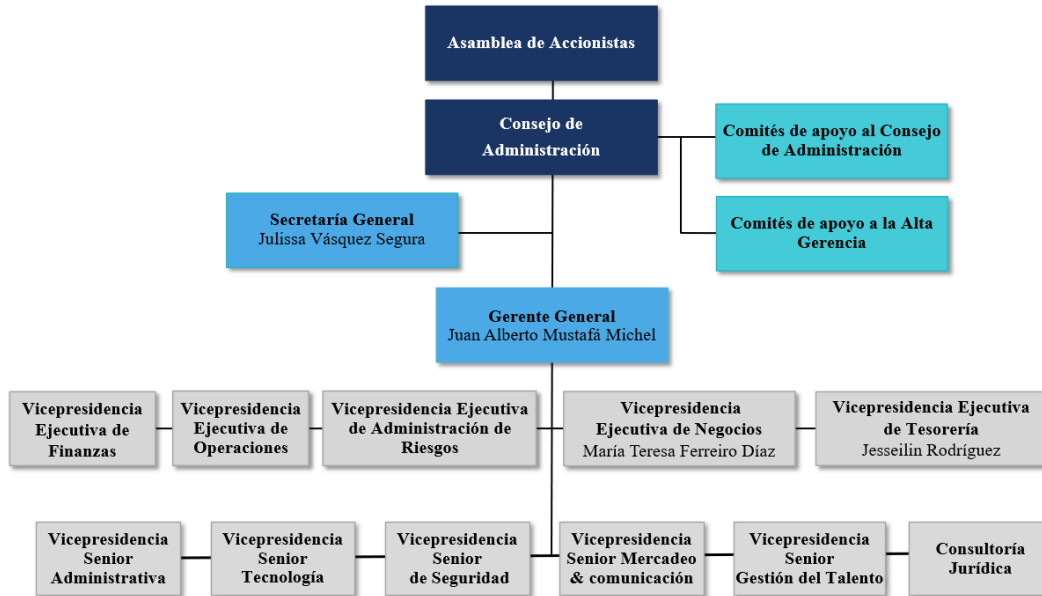
Ser reconocido como el Banco de Desarrollo de República Dominicana, que complementa el sistema financiero, y opera con transparencia y excelencia.

Valores

- **Compromiso con el Desarrollo:** Fomentamos la prosperidad económica y el desarrollo social.
- **Integridad:** Honramos la ética, haciendo lo correcto incluso cuando no somos observados.
- **Excelencia:** Brindamos servicio de alta calidad, nos capacitamos y apoyamos la mejora continua.
- **Trabajo en Equipo:** ¡Juntos somos mejores! Trabajamos en esfuerzo coordinado entre colaboradores y aliados estratégicos
- **Impacto Social:** Apoyamos las mejores causas.



Estructura Organizativa



La Ley No. 122-21 de transformación del BANDEX a Banco de Desarrollo y Exportaciones establece en su Artículo 11 que el Consejo de Administración de la entidad está constituido por siete (7) miembros incluyendo tres (3) miembros *ex officio* y cuatro (4) miembros independientes designados por el Poder Ejecutivo por un periodo de dos (2) años.

Los miembros *ex officio* son los titulares de los ministerios de Hacienda (Presidente del Consejo), Industria, Comercio y MiPyMES y del Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana). Los miembros independientes designados por decreto deben ser profesionales con por lo menos cinco (5) años de experiencia en asuntos económicos, financieros y empresariales y comercio internacional.



Miembros del Consejo de Administración:

Presidente: Sr. José Manuel Vicente Dubocq, Ministro de Hacienda

Representado por: Sra. María José Martínez Dauhajre, Viceministra de Crédito Público del Ministerio de Hacienda

Miembro exoficio: Sr. Víctor -Ito- Orlando Bisonó Haza, Ministro de Industria, Comercio y MIPYMES

Representado por: Sr. Ramón Vladimir Hernández del Orbe, Director de Integración Comercial del Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES

Miembro exoficio: Sra. Angelina Biviana Riveiro Disla, Directora Ejecutiva del Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (PRODOMINICANA).

Representada por: Sra. Mildred Walquidia Santos Santos, Subdirectora Técnica

Miembro Independiente: Sr. Pantaleón Salcedo Curiel, Gerente Fundador IDEARE GROUP.

Designado por decreto 484-21 y ratificado mediante decreto Núm. 499-23.

Miembro Independiente: Sra. Clara Argentina González Willems, Socia y Gerente de Global Caribbean Investment Group, S.R.L.

Designado por decreto 484-21 y ratificado mediante decreto Núm. 499-23.



Miembro Independiente: Sr. Karel José Castillo Almonte, Vicepresidente de Operaciones, Agroindustria Ocoña, S.A.

Designado por decreto 484-21 y ratificado mediante decreto Núm. 499-23.

Miembro Independiente: Sra. Ysabel Rainelda Flores Pichardo, Gerente Senior Comercial Referencia Laboratorio Clínico, S.A.

Designado por decreto 484-21 y ratificado mediante decreto Núm. 499-23.

La Alta Gerencia, también considerados como nuestros principales funcionarios, tienen la responsabilidad de planificar, dirigir y controlar las estrategias y las operaciones de la entidad, previamente aprobadas por el Consejo de Administración. Estos deben contar con autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro de las políticas aprobadas por el Consejo y bajo su control.

Está conformada por el Gerente General, Secretaria General y los Vicepresidentes Ejecutivos.

Planificación Estratégica Institucional

En el primer semestre del 2023, el Consejo de Administración mediante la Resolución No.6, Acta CA-02-23, de fecha 24 febrero 2023, estableció los nuevos enunciados y lineamientos para el horizonte estratégico 2023-2027 que rigen la cultura, toma de decisiones, metas de crecimiento y proyectos de transformación de la institución. Habilitando así la estructuración del Plan Estratégico 2023 - 2025 con un marco de metas y planes sistémicos, que abordan los principales retos dentro del ecosistema monetario y financiero



que apalanca el desarrollo de los sectores productivos del país, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y planes de gobierno.

Para ello, fue realizado un diagnóstico de la banca de desarrollo internacional haciendo énfasis en los principales bancos de desarrollo de América Latina con el fin de analizar y entender los diferentes modelos de negocio, sus características, el marco regulatorio en el que operan, la oferta de soluciones financieras y no financieras, así como las tendencias del sector.

La estrategia de BANDEX se articula alrededor de cinco lineamientos y se basa en el desarrollo de capacidades claves requeridas para continuar la transformación estratégica a banco de desarrollo de la República Dominicana. El primero es el fomento al desarrollo e internacionalización a través de soluciones financieras para iniciativas con impacto económico y social; el segundo, la autosostenibilidad financiera y diversidad de fondeo e ingresos; el tercero, la transformación de la estructura y cultura organizacional basada en bienestar; el cuarto, orientado al continuo fortalecimiento del marco de Gobierno Corporativo y Control Interno, y por último el enfoque en la eficiencia operativa y de gestión tecnológica.

De acuerdo con el informe de seguimiento trimestral al plan operativo anual, para el cierre del año, alcanzo un avance promedio de 79%. Esto significa un 83% de cumplimiento sobre el avance esperado del Plan Estratégico.

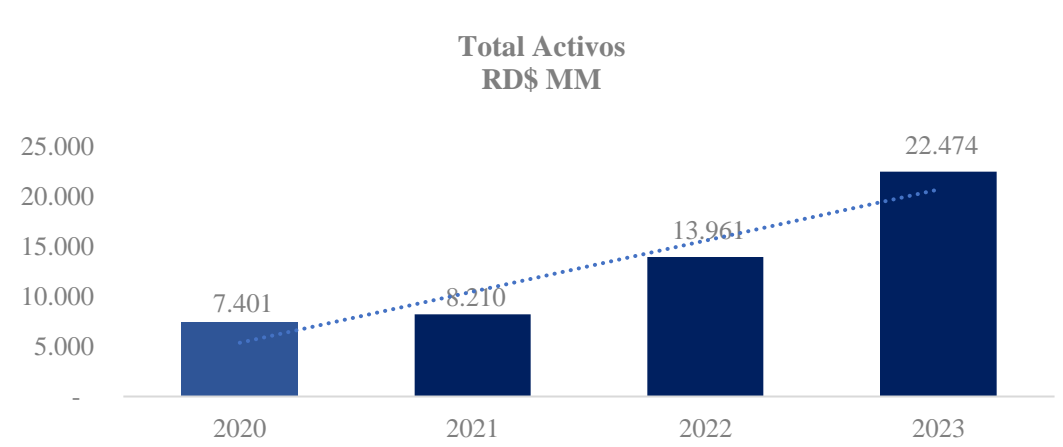


RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2023

Desempeño Financiero

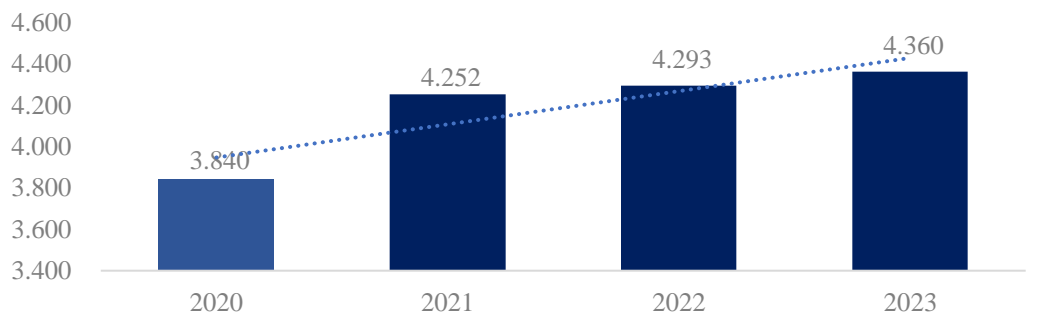
Los activos ascienden a RD\$22,474 MM al 31 de diciembre de 2023, reflejando un crecimiento de 61% respecto al cierre del 2022.



El patrimonio técnico ha alcanzado RD\$4,360 MM a diciembre 2023 reflejando un crecimiento de 2% respecto al cierre del 2022, con lo cual el Banco mantiene la holgura suficiente de capital para continuar con su nivel de operaciones e incluso incrementarlas sustancialmente hasta RD\$ 654 MM en créditos sin garantía real admisible y hasta RD\$ 1,308 MM a créditos con garantía real admisible por grupo de riesgo.



Patrimonio Técnico RD\$ MM



Con un índice de solvencia de 25.61% en noviembre 2023, la situación patrimonial del BANDEX supera el límite de 10% establecido por la normativa vigente.

Colocación

La cartera de crédito neta alcanzó RD\$7,347.5 MM en el 2023, superando el doble del cierre registrado para el año 2022.

En el año 2023, fueron desembolsados RD\$ 5,164 MM, de los cuales el 32.89% ha sido destinado a infraestructura social. El 14.26% fue dirigido a los sectores de comercio y manufactura. El 13.86% fue destinado al sector salud. El 13.46% fue facilitado al sector de exportación y turístico. El 12.13% al sector PyME, el 5.46% al sector construcción, el 4.26% a educación, el 1.58% a la mecanización agrícola y el 1.25% restante a la sostenibilidad ambiental.

La mayor concentración de los desembolsos realizados en el año 2023 se encuentra en la Región Sureste con RD\$ 3,693.47 MM desembolsados, equivalentes al 72% del total de los desembolsos. En esta región el 47.83% equivalente a RD\$ 2,470.12 MM fueron desembolsados a clientes en el Distrito Nacional, el 23.69% equivalente a RD\$ 1,223.34 MM a clientes en Santo Domingo, el



0.10% equivalente a RD\$5MM a clientes en Hato Mayor y el 0.45% equivalente a RD\$ 23 MM a clientes de San Pedro de Macorís, en total 51 empresas fueron impactadas en esta región. Respecto a la distribución por sectores impactados, del total de desembolsos realizados en la Región Sureste, excluyendo el Distrito Nacional, el 38.4% fue dirigido al sector salud, el 37.63% a comercio y manufactura, el 14.96% fue dirigido a infraestructura social, el 4.64% a construcción, el 2.55% a sostenibilidad, el 1.23% a PyMEs y el 0.61% a exportación.

Por su parte, en el Distrito Nacional, el financiamiento se ha dirigido 61.34% a infraestructura social, el 16.19% a PyMEs, el 10.77% a manufactura, el 9.35% a construcción, el 0.81% a educación, el 0.28% al sector turismo, el 0.13% a sostenibilidad ambiental y el 0.08% a mujer exportadora.

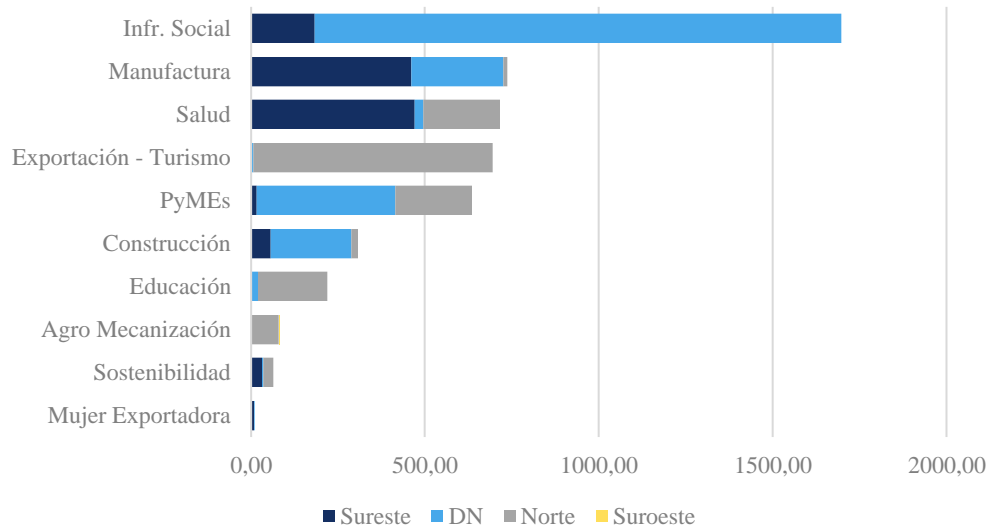
En la Región Norte fueron desembolsados RD\$ 1,467.54 MM equivalentes al 28.42% del total desembolsado en el 2023. Fueron otorgadas facilidades que apoyaron en el desarrollo de 19 empresas ubicadas en las provincias Duarte, La Vega, Monseñor Nouel, Monte Cristi, Sánchez Ramírez, Santiago y Valverde. En esta región del 46.90% de los fondos se destinaron al sector turismo con un total de RD\$ 688.24 MM, el 15.03% fue dirigido al sector salud con un monto equivalente a RD\$ 220.50 MM, el 14.99% fue otorgado a Pyme con RD \$220 MM, el 13.63% en educación con RD\$ 200 MM, el 5.35% para la mecanización agrícola, equivalente a RD\$ 78.50 MM, el 2.06% en sostenibilidad con RD\$ 30.30 MM y 0.68% fue canalizado al sector comercio – manufactura correspondiente a RD \$10 MM.

En la Región Suroeste se han desembolsado RD\$ 3 MM que representan el 0.06% de los fondos desembolsados durante el 2023.



Con un impacto en 1 empresa en la provincia de Barahona, del sector agropecuario.

Distribución de Colocación por Sector Económico, por Región.



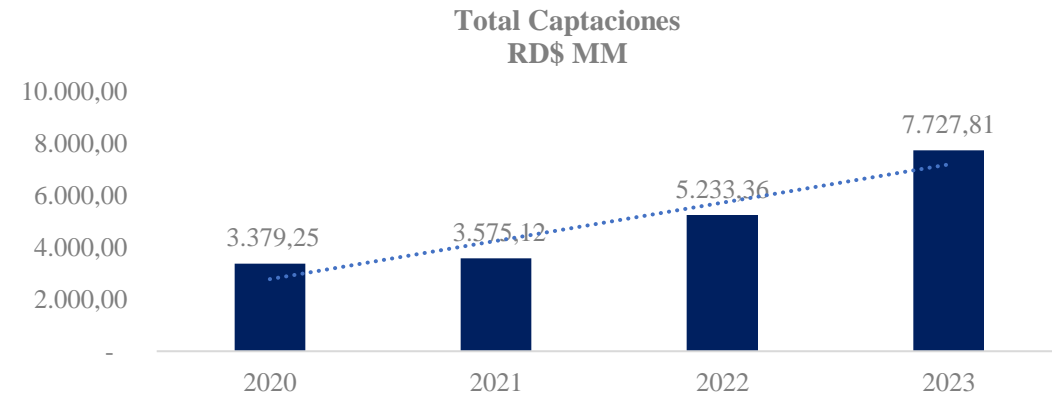
Sector	RD\$ MM	Sureste	DN	Norte	Suroeste
Infr. Social	1,698.26	15%	61%	0%	0%
Manufactura	736.29	38%	11%	1%	0%
Salud	715.80	38%	1%	15%	0%
Exportación - Turismo	695.24	0%	0%	47%	0%
PyMEs	635.00	1%	16%	15%	0%
Construcción	307.80	5%	9%	1%	0%
Educación	220.00	0%	1%	14%	0%
Agro Mecanización	81.50	0%	0%	5%	100%
Sostenibilidad	64.61	3%	0%	2%	0%
Mujer Exportadora	9.50	1%	0%	0%	0%
Total	5,164.01				

Captación

La cartera pasiva presenta un incremento de 48% comparado con el cierre del año 2022 resultando en RD\$7,727.81 MM. Dentro de las estrategias del manejo del pasivo, el BANDEX ha logrado mantener una volatilidad baja en las captaciones del público, a pesar de estar



enfocado en la sustitución de instrumentos de captación heredados del BNV mediante el desmonte de instrumentos de inversión obsoletos o no relacionados a las características establecidas para los tipos de inversiones que BANDEX está llamado a negociar en consideración a la gestión basada en riesgos requerida para un banco especializado.



Por su parte el portafolio de inversiones en pesos ha presentado un aumento de RD\$3,665.04 MM, lo que significa un 46.24% respecto al cierre del 2022. En este mismo sentido el incremento del portafolio en dólares fue de US\$ 1.53 MM, un 13.26% superior al cierre del 2022.

La cartera de activos inmobiliarios heredada del BNV bajo el acuerdo con Hacienda generó un ingreso no operacional por la venta de inmuebles de RD\$ 131.65 MM, al cierre de 2023 que corresponde a un incremento de 97% respecto junio del mismo año, gracias a las gestiones de ventas realizadas por los diferentes medios, los principales beneficiados fueron las constructoras afiliadas al Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz del Ministerio de la Presidencia, donde en los terrenos vendidos por el banco se construirán unas 3,000 viviendas para familias de bajos y medios ingresos de República Dominicana.



Indicadores de Desempeño Financiero

ROA

El ROA acumulado a diciembre 2023 fue de 1.29 %, comparado con 0.49% del año 2022

ROE

El comportamiento de este indicador es similar y casi idéntico al del ROA, puesto que este mide la rentabilidad desde el punto de vista económico.

El ROE fue de 5.83% respondiendo a un resultado acumulado de RD\$290.8 MM, al cierre del 2023.

Relación Ingresos Financieros/Gastos Financieros

Durante todo el año 2023 hasta el corte del mes de noviembre los ingresos financieros mantuvieron un comportamiento constante y positivo, tomando en cuenta que los mismos sobrepasaron más de un 100 % el total de nuestros gastos financieros.

El resultado obtenido para este indicador fue posible gracias al crecimiento sostenido de la Cartera de Crédito y el éxito en la gestión e implementación de la estrategia definida por la entidad enfocada en fondeo e inversiones estables y orientada a niveles de riesgo de acuerdo con el apetito de riesgo de la Institución.

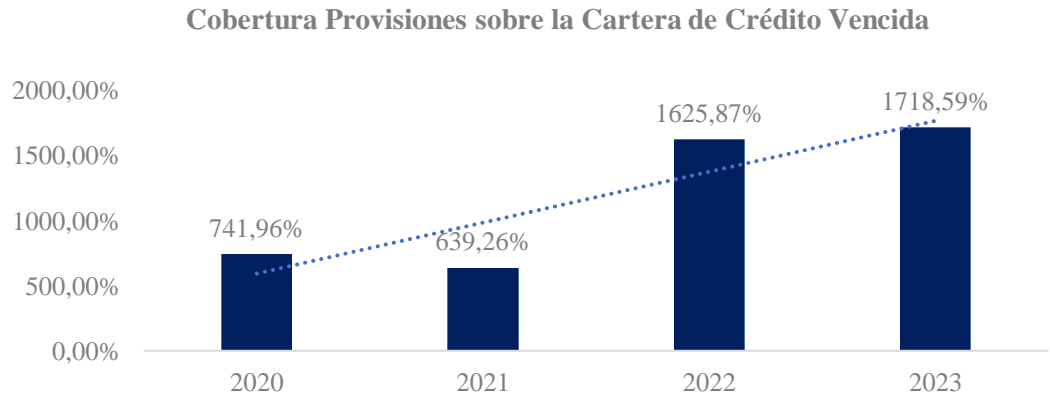
Índice de Morosidad

BANDEX presenta al cierre de 2023 un índice de morosidad de 0.13%, menor que el promedio anual del 2022; 1.10%, manteniéndose entorno a su apetito de riesgo.



Cobertura Provisiones sobre Cartera de Créditos Vencida

Bandex cerró el año 2023 con una cobertura del 1718.59% del total de la cartera de crédito vencida.



Desempeño del Área de Negocios

La Vicepresidencia de Negocios fue pieza clave en la conceptualización de los segmentos meta y de la propuesta de valor integral en el marco de la elaboración del Plan Estratégico 2023-2027. Definió la misión y visión del área, así como las estrategias y principales indicadores de gestión. Para el año 2023, ha dado cumplimiento en un 100% a los objetivos proyectados. Los logros se describen a continuación:

Con el propósito de *fortalecer el portafolio de soluciones financieras* la gestión comercial ha dado continuidad a los esfuerzos en impulsar y promover los programas en vigencia; Créditos de Exportación, Crédito Mujer Exportadora, Crédito Avance Salud, Crédito Innova. Lo cual se refleja en una cartera neta de RD\$ 7,347.6 MM al corte de diciembre 2023, superando el doble del cierre del año 2022, y 10 veces mayor que el corte de junio del mismo año.



En este mismo sentido, fue desarrollado el programa de financiamiento Transforma, que ofrece alternativas de financiamiento flexibles y únicas en el mercado con el fin de incentivar y apoyar la mecanización y tecnificación de los procesos de los sectores agrícola y de construcción, cerrando el año fueron desembolsados RD\$ 23 MM a través de este. El programa tiene un alcance nacional, con especial atención en la línea fronteriza; Pedernales, Independencia, Elías Piña, Dajabón y Montecristi, entre otras, zona estratégica de desarrollo, de gran relevancia social y económica para la República Dominicana.

Para garantizar el éxito del programa Transforma se han realizado acciones como el acercamiento a las asociaciones tanto del sector agropecuario como del sector construcción como son Acroprovi, Acoprovici y Copymecon, para ofrecer soluciones financieras que se ajusten a las necesidades del mercado. También, se han desarrollado alianzas para proveer asesoría técnica especializada, asegurando la alineación de los proyectos con los objetivos que persigue el programa. Adicionalmente, se han establecido acuerdos que facilitan los procesos de compra con empresas líderes en equipos aplicables al programa tales como Equimax, Antillana Comercial, Imca, entre otras.

La Vicepresidencia de Negocios está trabajando de la mano de ProDominicana en el fomento a las Exportaciones facilitando el acceso a financiamiento para la adquisición de equipos y maquinarias que apoyen la profundización de los procesos de transformación productiva a través de los programas Mujer Exportadora, Exportación y Transforma.

Se ha iniciado el desarrollo del programa Sostenibilidad, programa que está siendo especialmente diseñado para el financiamiento de



proyectos que aporten al desarrollo innovador de soluciones que reduzcan y/o eviten la degradación de los recursos naturales y del medio ambiente y permitan un equilibrio sostenible de los recursos, pero que a su vez signifiquen un desarrollo económico y social para la República Dominicana. Dentro de los proyectos que serán elegibles en este programa se encuentran aquellos que estén dirigidos al uso de energía renovable, eficiencia energética, transporte limpio, manejo integral de residuos, prevención y control de la contaminación, gestión sostenible de recursos naturales y uso de la tierra, gestión sostenible del agua, construcción de infraestructuras sostenibles, entre otros.

Adicionalmente, en este año se han desarrollado operaciones indirectas a través de instituciones, otorgando facilidades a instituciones financieras, fundaciones y entidades de Desarrollo que nos han servido de palanca para apoyar a las pequeñas y microempresas. En total fueron aprobados RD\$ 1,565 MM de los cuales RD\$365MM al cierre del 2023 ya fueron desembolsados.

Dentro del portafolio de soluciones financieras, se ha creado una alianza con corredores de seguros, para canalizar el referimiento de emisión de pólizas de seguro para proteger y facilitar los servicios financieros adquiridos por los clientes del Banco.

Para el desarrollo de los servicios de asesoría técnica especializada, como parte de *la creación del portafolio de soluciones no financieras*, se han gestionado y obtenido acuerdos de intención de empresas que nos permite disponer de su capacidad probada, para ofrecer a nuestros clientes evaluación de viabilidad de proyectos seleccionados y/o acompañamiento técnico.

De igual forma, la Vicepresidencia de Negocios sostuvo reuniones con los principales líderes y gremios de los sectores que el Banco



está llamado a apoyar, tuvo participación en foros, conferencias y también en entrevistas que fueron publicados en los diferentes medios de comunicación de circulación nacional y algunos internacional, dando esto a conocer a la sociedad dominicana información y promoción de todos nuestros productos, cumpliendo el doble propósito de posicionamiento y dinamizando la identificación de clientes potenciales.

La cartera pasiva continúa siendo fortalecida con la llegada de nuevos inversionistas que han confiado en la visión de aporte social que ofrece Bandex, apoyando a través del depósito de importantes montos, que han aportado a incentivar la cartera activa a través de préstamos que se traducen en desarrollo de la economía nacional. Alcanzando un total de RD\$ 7,727.20 MM al corte de diciembre 2023, representando un incremento de 46% respecto al cierre del 2022.

La cartera pasiva fue depurada y actualizada, dejando vigente solo aquellas inversiones que están alineadas a la naturaleza de Bandex. Las inversiones retiradas de la cartera vigente están en proceso de ser transferidas al Banco Central.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2023

Desempeño de la Gobernanza Corporativa, Control Interno y Gestión de Riesgos

Como institución ética y comprometida con la transparencia resaltamos los logros alcanzados desde la Unidad de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLAFTPADM) y la Dirección del Cumplimiento Regulatorio correspondientes al periodo enero-noviembre del año 2023:

- Dando cumplimiento con lo establecido en la Circular SB: 005/22 del 2 de marzo del año 2022, sobre la tercera versión del Instructivo sobre Debida Diligencia, la Unidad PLAFTPADM ofrece asesoría continua a las áreas encargadas de aplicar políticas y procedimientos en materia de prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, con la finalidad de que la entidad establezca relaciones de negocios con clientes apto.
- Para promover programas de formación y capacitación continua a los colaboradores de la entidad en materia de prevención y combate de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y dando cumplimiento con lo establecido en la Ley No. 155-17 contra el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de



Destrucción Masiva, y las normativas sectoriales aplicables al Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX), se impartieron 18 horas de capacitación en la materia a los Miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, Personal Clave, Personal de Nuevo Ingreso y Personal en General. Durante el año 2023, los colaboradores de las áreas de Negocios, Gestión del Talento y Cumplimiento recibieron 31 horas de capacitación en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, enfocadas en el desarrollo de sus funciones.

- Con el propósito de establecer lineamientos para guiar la actuación de todos los colaboradores de manera responsable y transparente, la Unidad PLAFTPADM creo la Política Anti-Soborno y Anti-Corrupción que promueve valores éticos y políticas internas adecuadas para asegurar la integridad y legalidad en todas las operaciones que realiza la entidad.
- A los fines de identificar, evaluar y mitigar los riesgos de lavado de activos a los que se expone el banco como consecuencia del establecimiento de una relación comercial o contractual con clientes y relacionados, relativo a la aplicación de las normativas vigentes, la Unidad de PLAFTPADM actualizo las Políticas y Procedimientos en materia de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLAFFPADM) y el Manual de Gestión de Cumplimiento.
- Se creó la Dirección de Cumplimiento Regulatorio, a los fines de fortalecer la adecuada gestión de cumplimiento regulatorio y velar por la implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo, mediante la segregación de funciones y la creación de políticas y procedimientos en torno a la gestión del



riesgo legal y normativas sobre requerimientos de información aplicable a todas las entidades del sistema financiero.

En torno a la gestión de riesgos, el Banco se mantuvo dentro de los parámetros definidos en la declaración de apetito de riesgo, y dio fiel cumplimiento a los límites establecidos por la Autoridad Monetaria y Financiera. Se fortalecieron y se crearon nuevos controles para la evaluación de crédito, constitución de provisiones y demás elementos que contribuyen a la gestión del riesgo crediticio mediante la actualización del Manual de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio. En lo que respecta a Riesgo Operacional, se continuó robusteciendo la gestión de monitoreo de éste a través de la revisión continua de los procesos, donde se identificaron nuevos escenarios de riesgos, nivel de exposición y nuevos controles, lo cual contribuyó al fortalecimiento de la cultura de riesgo desde las áreas. Durante el 1er semestre se definieron los objetivos, misión y valores del área, así como las iniciativas de cara al Plan Estratégico BANDEX 2023-2027.

La gestión de Auditoría Interna alcanzó un avance del plan de auditoría de 92%, reflejado en las auditorías concluidas, auditorías en proceso de definición de planes de acción y auditorías iniciadas. Asimismo, se visualiza un 100% del logro planteado para la capacitación del personal.

En el ámbito del Sistema de Control Interno, fue implementada una metodología de autoevaluación liderada por el Comité Ejecutivo, permitiendo a la alta gerencia tomar acciones proactivas frente al fortalecimiento de los controles, así como integrar la información generada y requerida por los procesos de Riesgo Operacional y Auditoría Interna.



Desempeño del Área Jurídica

Se ha continuado trabajando arduamente en la recuperación de créditos vencidos, tanto mediante gestión interna de cobros, como a través de procesos judiciales, recuperándose a la fecha aproximadamente la suma de RD\$153.8 MM, correspondientes tanto a la cartera del Ministerio de Hacienda como a la cartera vencida del Banco, lo que representa un incremento de 38% respecto al año 2022.

Se ha continuado trabajando en la titulación de otros proyectos, obteniendo más de 377 nuevos certificados de títulos, en proceso de regularización para ser entregados a sus adquirientes.

Estos 377 certificados de títulos representan la seguridad jurídica y la tranquilidad que merece tener todo ciudadano, al contar de manera definitiva la titularidad de su vivienda.

Asimismo, nos encontramos trabajando con la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) para lograr la emisión de los Certificados de Títulos correspondientes a otros proyectos de gran importancia para cientos de familias dominicanas.

Desempeño del Área Tecnológica

Como parte del proceso de modernización, actualización tecnológica y optimización de los procesos del Banco de Desarrollo y Exportaciones y acorde a las directrices del Plan Estratégico dentro de la perspectiva operacional y de tecnología, dentro de las actividades más relevantes para el primer semestre del año se encuentra; el cierre de la certificación de la migración del core bancario, e inicio de la última etapa de simulación antes de pasar a producción.



Adicionalmente, se han iniciado los proyectos correspondientes al traslado y adecuación del centro de datos procurando una ubicación más segura, como para el cambio de equipos de usuarios, de cableado estructurado y equipos de infraestructura de red, con la finalidad de reducir la obsolescencia acumulada. En este mismo sentido, se dio inicio al proceso de pruebas de herramientas de monitoreo y seguimiento de equipos de infraestructura. También fue lograda la negociación para la adquisición de equipos celulares a cero costo con el proveedor del servicio de flota, aportando a la disminución de costos que demanda el lineamiento de autosostenibilidad financiera. A su vez, fue iniciado el desarrollo de una aplicación que facilitará la gestión de actas generadas por los procesos de Gobierno Corporativo.

Desde el compromiso con la seguridad de la información y la transformación digital del Banco, la Unidad de Seguridad Cibernética y de la Información, en este año realizó el análisis de brechas de ciberseguridad resultando en el Programa de Seguridad Cibernética y de la Información con el fin de mejorar la gestión de la seguridad de los equipos y datos, aprobado por las instancias correspondientes. En los avances de dicho plan se han agotado actividades como la clasificación de activos, el análisis de vulnerabilidad por procesos y activos asociados, actualización de las licencias de Microsoft 365 y la implementación de autenticación multifactor para usuarios de VPN y Microsoft. Adicionalmente, para fortalecer el monitoreo de eventos de ciberseguridad se contrató el servicio de centro de operaciones de seguridad (SOC), acompañado de la adquisición del sistema de correlación de eventos de seguridad (SIEM).



Desempeño del Área de Gestión del Talento

La Vicepresidencia de Gestión del Talento sigue dando cumplimiento a la ejecución de diferentes programas de mejora del clima laboral, con el objetivo de enriquecer el desarrollo integral de los colaboradores.

Bandex cree firmemente en la construcción de una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, la plantilla está conformada 59% por mujeres y 41% por hombres; este balance se refleja en todos los grupos ocupacionales.

Grupo Ocupacional		Femenino		Masculino	
Directivos	13	8	62%	5	38%
Mandos Medios	41	24	59%	17	41%
Profesional Técnico	80	52	65%	28	35%
Personal de Apoyo	36	16	44%	20	56%
Total	170	100	59%	70	41%

Desde la perspectiva de responsabilidad social más de 50 colaboradores de Bandex participaron en la Jornada de Limpieza de Playa en Manresa en donde se recolectaron 50 fundas de desechos sólidos como metales, vidrios, plástico, telas, jeringas y desechos orgánicos. Esta iniciativa se organizó en búsqueda de cultivar en los colaboradores conciencia de compromiso a mediano y largo plazo en el cuidado de medio ambiente. En este mismo sentido en alianza con la Fundación Nacional de Ciegos para formamos parte del programa AGORA, dándole la oportunidad personas con discapacidad visual, para unirse a nuestro equipo de colaboradores desempeñando funciones de servicio en el call center del banco.



El despliegue del programa de capacitación para los colaboradores incluye los talleres inductivos sobre la Ley 122-21 de Transformación a Banco de Desarrollo y Exportaciones, el Código de ética y buena conducta y aspectos regulatorios como ciberseguridad y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo PLAFT.

En este año se implementó el programa de E-Learning, apuntando a lograr 240 horas de entrenamiento al año por colaborador, con el propósito de fortalecer las competencias, habilidades blandas, conocimiento general y/o especializado. Adicionalmente, contribuyendo a la especialización de los colaboradores, se destaca formación en mejora continua, gestión de riesgo crediticio, mercado de capitales y gobierno corporativo para bancos e instituciones.

En torno al programa de Bienestar fue incorporado en nuestro staff un médico general destinado a proveer pautas para campañas preventivas y brindar apoyo en la identificación y el seguimiento del estado de salud general de los colaboradores.

Con el objetivo de promover la gratitud, fue implementada la plataforma “Tu Excelencia Cuenta”, donde cada colaborador puede reconocer interactivamente la colaboración, empatía, servicio, innovación e integridad de sus compañeros.

Desempeño del Área de Comunicaciones

Se ha dado continuidad al fortalecimiento de la estrategia de comunicación para llegar al público objetivo de la banca de desarrollo. Durante el 2023, BANDEX participó en 75 eventos promocionales y de índole comercial. Además, se ejecutó una campaña publicitaria de posicionamiento en radio, exteriores, y redes sociales.



Desde el punto de vista de la comunicación institucional, se enviaron 15 notas de prensa que generaron 513 publicaciones en medios impresos y digitales, para un alcance aproximado a una audiencia de 8,745,225. Además, se han participado en 5 entrevistas en medios de comunicación de alcance nacional.

Durante el año 2023, las redes sociales del BANDEX han tenido gran crecimiento tanto individual como en conjunto.

LinkedIn: Desde el 01 de enero al 8 de diciembre del 2023, hemos compartido 66 publicaciones, las cuales, de forma orgánica, dieron como resultado un total de 4,607 engagements, 3,937 clicks en los enlaces de las publicaciones, 54,276 impresiones y 1,115 nuevos seguidores.

Facebook: En este mismo periodo, se realizaron en esta red social 211 publicaciones, las cuales dieron como resultado un total de 93,885 engagements, 19,355,173 impresiones y 70 nuevos seguidores.

En Facebook los engagements son el número de veces que los usuarios reaccionaron ante las publicaciones, comentarios, compartieron o hicieron click en estas durante un periodo. Las impresiones son el número de veces que se mostró a un usuario contenido asociado a tu página durante un periodo. Esto incluye tanto la actividad orgánica como la actividad pagada.

Instagram: Durante el 2023 fueron compartidas 266 publicaciones, generando (de forma orgánica) 12,626 engagements, 7,244,588 impresiones y 968 nuevos seguidores.

Los engagements de Instagram son el número de veces que los usuarios comentaron tus publicaciones, las guardaron, les dieron Me



gusta, y respondieron a las historias. Esto incluye solo la actividad orgánica. Las impresiones son el número de veces que se mostraron todas tus publicaciones e historias a un usuario durante un periodo. No se incluyen las visitas al perfil. El presente informe solo incluye la actividad orgánica en Instagram.

Twitter: En el 2023 fueron publicados 253 twits, resultando en 2,164 engagements, 42,740 impresiones, 111 clicks en los enlaces de las publicaciones, y 75 nuevos seguidores.

Los engagements de Twitter son el número de veces que los usuarios interactuaron con tus publicaciones durante un periodo; por ejemplo, cuando dieron Me gusta en las publicaciones, hicieron clic en ellas, las respondieron o las retweetearon. Esto no comprende los tweets citados de las publicaciones e incluye tanto la actividad orgánica como la actividad pagada. Las impresiones son el número de veces que se mostraron todas tus publicaciones a un usuario durante un periodo. Esto comprende las impresiones cuando otros usuarios retweetean tus publicaciones e incluye solo la actividad orgánica.

YouTube: Desde el 1 de enero al 8 de diciembre se compartieron 34 videos, dando como resultado un total de 700,618 visualizaciones en 6,567.5 horas, que resulta en 45,155 impresiones con un 4.3% de clicks y 42 nuevos suscriptores.

En resumen, a través de los perfiles del Bandex, se hicieron un total de 830 publicaciones en conjunto (253 en Twitter, 211 en Facebook, 266 en Instagram, 66 en LinkedIn y 34 en YouTube), resultando en 108,215 engagements, 26,696,777 impresiones, 4,048 clicks en los enlaces de las publicaciones y 2,270 nuevos seguidores.



Entre el 10 de marzo y el 30 de mayo se realizó una campaña de posicionamiento en redes sociales, a continuación, desglosamos los resultados de dicha campaña.

En LINKEDIN la colocación de anuncios de pago dio como resultado un total de 709,157 impresiones, 3,424 clics, una frecuencia de 4.89 y 0.48% de CTR (Cantidad de clics que su anuncio recibe dividida por la cantidad de veces que su anuncio se hace visible en una página web)

Los anuncios colocados en META ADS (feeds, story & reels, in-stream, search, in-article, apps & sites), resultaron en 1,661,298 impresiones, un alcance de 400,640, una frecuencia de 4.15 y 1,697 interacciones.

GOOGLE ADS también tuvo participación en esta campaña, en la red de búsqueda la colocación resultó en 63,806 impresiones, 9,802 clics y 15.36 de % CTR. En YOUTUBE se lograron 1,929,595 impresiones, 260,281 vistas de video, 3,664 clics y 0.19% de CTR.

En resumen, a través de esta campaña de mantenimiento en redes sociales se logró un alcance de 272,820, 4,363,856 impresiones, 18,402 clics en los enlaces, 260,281 vistas de video y 7,639 interacciones.

Además de la campaña de posicionamiento antes mencionada, y durante todo el mes de noviembre, se realizó otra campaña en redes sociales, esta vez de mantenimiento, a continuación, sus resultados:

Los anuncios colocados en META ADS (feeds, story & reels, in-stream, search, in-article, apps & sites), resultaron en 17,570,2998 impresiones, un alcance de 4,362,518, una frecuencia de 4.03 y 35,538 interacciones.



GOOGLE ADS: en la red de búsqueda la colocación resultó en 3,247 impresiones, 517 clics y 15.92 de % CTR.

En resumen, a través de esta campaña de mantenimiento se logró 4,362,518 de alcance, 20,326,120 impresiones, 18,402 interacciones y 3,424 clicks.

También medimos el rendimiento de la página web www.bandex.com.do, a la cual más de 35 mil usuarios accedieron entre el 1 de enero y el 8 de diciembre, con un tiempo de interacción promedio de 29 segundos por visita y cuyos visitantes se concentran entre República Dominicana con un 90% y Estados Unidos con un 8%, repartiendo el restante 2% entre varios países de América del Sur y Europa. La portada (o landing page) obtuvo alrededor de 45mil visitas y el segundo número más alto de visitas lo tuvo la pestaña de Créditos al Desarrollo con más de 1800.

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2023

Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

A fin de dar respuesta oportuna y eficaz a las quejas, denuncias y reclamaciones que se deriven de la prestación de los productos y servicios ofertados, BANDEX cuenta con lineamientos que van desde la orientación de los usuarios sobre sus derechos y los procedimientos a seguir para presentar sus reclamaciones ante la entidad, hasta la tramitación de las reclamaciones ante la Oficina de Servicio y



Protección al Usuario (PROUSUARIO) de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

Durante el año 2023 no se presentaron reclamaciones por parte de los usuarios de los productos financieros de BANDEX.



PROYECCIONES 2024

Memoria institucional 2023

Dentro del marco del Plan Estratégico vigente, en el segundo año de ejecución correspondiente al 2024 se proyecta llevar a cabo acciones que permiten lograr los objetivos pautados en dicho plan desde cada una de las perspectivas.

En la *perspectiva comercial* que busca fomentar el desarrollo y la internacionalización a través de las soluciones financieras para iniciativas de impacto social, se busca consolidar el portafolio de soluciones financieras con especial énfasis en el sector exportador, en la tecnificación y mecanización del sector agrícola y del sector construcción, así como en proyectos que aporten al desarrollo innovador de soluciones que reduzcan y/o eviten la degradación de los recursos naturales y del medio ambiente, sin desatender los demás sectores que como Banco de desarrollo estamos llamados a fomentar. En este sentido se prevé la ampliación de la cobertura al interior del país y se continuará con el robustecimiento del modelo comercial y las alianzas comerciales. Desde la *perspectiva financiera y la perspectiva operativa y tecnológica*, se apunta a la optimización de procesos centrales, el desarrollo de capacidades de planificación financiera y la continuidad de la actualización de nuestra plataforma tecnológica. En cuanto a la *perspectiva organizacional*, el enfoque es habilitar el desarrollo de la estrategia a través de capacitación y la adquisición del talento.

