



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2023

PRESENTACIÓN	4
I. RESUMEN EJECUTIVO	7
II. INFORMACION INSTITUCIONAL	14
2.1 Marco filosófico	14
2.2 Miembros del Consejo de Directores	15
III. RESULTADOS MISIONALES	17
3.1 Desempeño financiero año 2023	17
3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio.....	17
3.1.1.1 Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones.....	19
3.1.1.1.1 Captaciones	19
3.1.1.1.2 Colocaciones	19
3.1.2 Resultados Operacionales	20
3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión	21
3.1.4 Gestión de Negocios y Servicios	22
3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo	51
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	62
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	62
4.2 Desempeño de Recursos Humanos.....	69
4.3 Desempeño de la Tecnología y Canales de Distribución	79
4.4 Gestión de Cumplimiento y Control.....	88
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	113
5.1 Responsabilidad Social Corporativa.....	113
5.2 Transparencia.....	136
VI. ANEXOS	137



PRESENTACIÓN

Memoria institucional 2023

La economía dominicana ha mantenido un buen desempeño durante el 2023. El indicador mensual de actividad económica (IMAE) registró una desaceleración en los primeros meses del año 2023, registrando un crecimiento de 2.1% con relación a enero – noviembre del pasado año, según informaciones del Banco Central. Dicho desempeño indica que el mecanismo de transmisión de la política monetaria se encuentra operando favorablemente y que la economía dominicana continúa su proceso de recuperación, de manera que estaría alcanzando su ritmo de crecimiento potencial en el año 2024 conforme al sistema de pronósticos del Banco Central. Asimismo, otros organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), estiman que la expansión será en torno al 3.0% para el cierre de año 2023.

El Banco de Reservas ha sido un emblema del sector financiero nacional durante 82 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 2023, 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. Banreservas flexibilizó los créditos a los clientes afectados por la explosión ocurrida en San Cristóbal y brindó todo el respaldo para que los lesionados reciban la asistencia médica y psicológica requerida, al igual que a sus familiares. La institución ofreció asistencia humanitaria y donaciones por RD\$100 millones para las personas afectadas por el fenómeno atmosférico de noviembre 2023.

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 38.4% del total de la banca múltiple, según las últimas informaciones de la Superintendencia de Bancos a noviembre 2023. 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”, “Mejor Banco Pymes de la Republica Dominicana 2023”. Euromoney nos premió como “Mejor Banco de la República Dominicana” y nos otorgó cinco importantes reconocimientos en su ranking de “Líderes de mercado” como son: Banco de Inversión, Banca Pymes, Soluciones Digitales, Sostenibilidad y Responsabilidad Social así como Responsabilidad Social Corporativa. The Banker concedió el premio de “Mejor banco de la Republica Dominicana”. Latinfinance nos galardonó como “Banco de Proyectos e Infraestructuras para el Caribe”, “Banco del año de la República Dominicana” y “Banco del año del Caribe”. 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 junio 2023, 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 2023, la firma calificadora Feller Rate aumentó la calificación de solvencia en AAA con perspectiva estable. Adicionalmente, se mejoró la clasificación de Moody’s para los depósitos en moneda extranjera y evaluación crediticia a Ba3.



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2023

Los resultados obtenidos por Banreservas al corte de diciembre 2023 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$24,500.0 millones; comparadas con el cierre de 2022, se incrementaron en RD\$2,474.2 millones, un crecimiento de 11.2% en el lapso indicado. La rentabilidad de los activos se situó en 2.4% superior a las del pasado año y la del patrimonio en 32.3%, siendo inferior al cierre de 2022.

Banreservas se convirtió en el primer banco dominicano en alcanzar el “trillón” de pesos en activos. Los activos se elevaron a RD\$1,127,606.7 millones y reflejaron un crecimiento de 10.2% respecto al cierre de 2022. Asimismo, los depósitos totalizaron en RD\$869,578.1 millones, para una expansión interanual de 7.8% con respecto a 2022.

Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$669,597.9 millones, constituyendo el 77.0% del total de depósitos, mostrando un incremento interanual de RD\$109,036.3 millones con respecto a 2022. De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$199,980.2 millones, equivalentes al 23.0% de las captaciones, para reflejar una disminución de RD\$45,972.3 millones comparado con 2022.

El patrimonio neto se elevó a RD\$87,318.3 millones, reflejando un crecimiento interanual de 21.9%, producto del efecto de la distribución de dividendos al Estado dominicano, el incremento de los resultados del ejercicio, así como la expansión de otras reservas patrimoniales. La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$514,593.1 millones que, comparada con el cierre de 2022, se incrementó en



RD\$88,306.4 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\$477,667.0 millones, para representar el 92.8% del total de la cartera. Con respecto al cierre de 2022, se incrementó en RD\$85,304.1 millones, equivalente a 21.7%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$36,926.2 millones, que constituyen el 7.2% 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 473.2%, más de tres veces el nivel exigido por las normativas del país. Asimismo, el índice de eficiencia se situó en 70.3% al cierre de 2023.

En el año 2023, 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\$277,240.2 millones a través de 215,116 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 6,134 créditos por un monto de RD\$58,553.0 millones a diciembre del 2023. El sector de las pymes fue beneficiado con 20,226 créditos desembolsados, por un monto de RD\$40,768.1 millones en el periodo enero a diciembre 2023. Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron



préstamos por valor de RD\$3,175.5 millones, los cuales beneficiaron a unas 5,921 personas.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$30,713.3 millones, concedidos a través de 7,125 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$6,155.5 millones a unas 3,952 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\$11,463.8 millones, los cuales se concedieron a 570 productores con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2023-2024 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 año 2023. Los desembolsos otorgados para la adquisición de vehículos ascendieron a RD\$7,763.3 millones, equivalentes a 4,327 unidades, contribuyendo a dinamizar el sector y la economía en su conjunto. De este total, los desembolsos por feria de vehículos fueron financiados 3,088 unidades con un desembolso de RD\$5,775.0 millones.

Apoyamos el Plan Energético 2022-2036, contribuyendo a la descarbonización de la economía, mediante el financiamiento de parques de energía fotovoltaica, así como proyecto energético a gas natural.

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 diciembre de 2023 se desembolsó RD\$131.3 millones



por medio de 83 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\$23,278.2 millones al cierre de 2023.

El Banco de Reservas inauguró su oficina de representación en Madrid, New York y Miami, como parte de su estrategia de internacionalización, que permitirá a la diáspora dominicana gestionar servicios bancarios, asesoría financiera relacionada a posibles inversiones, y otras operaciones de negocios en su país de origen. Con esta iniciativa, Banreservas se convierte en el primer y único banco dominicano con oficinas de representación en el exterior.

Por medio de la tarjeta de crédito Visa SER Banreservas apoyamos a 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.

El Banco de Reservas lanzó junto a MasterCard, los primeros plásticos táctiles en el Caribe, para su Tarjeta de Débito Standard y Crédito Standard Multimoneda, que cuenta con un sistema de hendiduras en el lateral derecho, lo cual permite al usuario identificar la tarjeta sólo con el tacto. Con la introducción de la tecnología Touch Card de MasterCard, Banreservas innova a nivel de diseño, ofreciendo una opción de pago segura que mejora la experiencia y promueve la autonomía financiera de los clientes con discapacidad visual.

A los fines de reducir las fricciones en el uso de nuestros canales digitales se pone a disposición de los clientes el Token Digital, un mecanismo de doble



autenticación en sustitución de la tarjeta de códigos. Esto con el propósito continuar los esfuerzos de transformación hacia la banca digital, brindarles a los clientes opciones que deriven en una mejor experiencia, ofrecer capacidades tecnológicas que permitan el autoservicio, así como brindar una solución más segura y moderna a nuestros clientes al realizar sus pagos y transferencias de forma más sencilla y rápida. Este nuevo mecanismo de autenticación se configura de manera auto asistida a través del App Personas Banreservas.

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.

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 97%, respectivamente. En términos de aseguramiento de calidad del servicio presencial y telefónico presentan un índice promedio 93% y 74%, respectivamente.



Logros acumulados Gestión de Gobierno agosto 2020 – diciembre 2023

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 otorgando financiamientos oportunos a tasas de interés atractivas. Los desembolsos en el periodo agosto 2020 – diciembre 2023 totalizaron RD\$912,108.9 millones a través de 660,036 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, Encaje Legal y Repos, a través de los cuales se otorgaron 22,076 créditos por un monto de RD\$139,507.2 millones. Dichos recursos fueron canalizados a las actividades comerciales, de consumo, hipotecario, pymes, 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. El sector de las pymes fue beneficiado con 64,344 créditos desembolsados, por un monto de RD\$117,275.4 millones. A través de la feria Expo Fomenta Pymes se otorgaron más de RD\$59,056.1 millones en financiamiento para desarrollar y consolidar a 35,421 pequeños y medianos negocios en un momento de reactivación económica. Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$15,252.7 millones, los cuales beneficiaron a unas 90,254 personas.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$76,754.2 millones, concedidos a través de 17,802 créditos. Para viviendas de bajo costo se



desembolsaron RD\$10,815.1 millones a unas 6,903 personas con el propósito de que las familias dominicanas mejoren su calidad de vida a través de la adquisición de una vivienda propia.

Los desembolsos otorgados para la adquisición de vehículos ascendieron a RD\$20,084.8 millones, equivalentes a 11,435 unidades, contribuyendo a dinamizar el sector y la economía en su conjunto. De este total, los desembolsos por feria de vehículos fueron financiados 7,817 unidades con un desembolso de RD\$14,402.1 millones.

Renueva Verde es la propuesta de energía limpia que ofrece productos, servicios y condiciones especiales de financiamiento para la adquisición de soluciones sostenibles. Los préstamos desembolsados del programa Renueva Verde totalizaron RD\$484.9 millones por medio de 319 créditos.

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\$27,398.7 millones en el periodo agosto 2020 – diciembre 2023, los cuales se concedieron 1,627 créditos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional.



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 2023, el Consejo de Directores celebró veinticuatro (24) sesiones ordinarias y una (1) sesión extraordinaria.



III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Desempeño financiero año 2023

3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio

En el año 2023 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 2023, los activos ascendieron a RD\$1,127,606.7 millones, superiores en RD\$103,975.8 millones, un 10.2% con respecto a igual periodo de 2022.

Estado de Situación, Diciembre 2023-2022
(En millones de RD\$)

Activos	Diciembre 2023	%	Presupuesto 2023	%	Diciembre 2022*	%	Variación Dic. 2023- Pres.		Variación Dic. 2023- 2022	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Fondos disponibles	252,987.2	22.4%	171,451.5	16.2%	283,190.9	27.7%	81,535.7	47.6	(30,203.6)	(10.7)
Cartera de préstamos neta	501,062.4	44.4%	470,452.5	44.4%	406,631.1	39.7%	30,609.9	6.5	94,431.3	23.2
Inversiones en instr.deuda y acciones(**)	331,036.4	29.4%	374,135.5	35.3%	304,414.6	29.7%	(43,099.1)	(11.5)	26,621.8	8.7
Activo fijo	13,523.1	1.2%	19,738.5	1.9%	11,995.1	1.2%	(6,215.3)	(31.5)	1,528.0	12.7
Otros activos	<u>28,997.5</u>	2.6%	<u>23,440.5</u>	2.2%	<u>17,399.2</u>	1.7%	<u>5,557.1</u>	23.7	<u>11,598.4</u>	66.7
Total activos	1,127,606.7	100.0%	1,059,218.4	100.0%	1,023,630.9	100.0%	68,388.3	6.5	103,975.8	10.2
Pasivos										
Depósitos	869,578.1	77.1%	835,371.7	78.9%	806,514.1	78.8%	34,206.4	4.1	63,064.0	7.8
Otros pasivos	<u>170,710.3</u>	15.1%	<u>131,118.9</u>	12.4%	<u>145,485.6</u>	14.2%	<u>39,591.4</u>	30.2	<u>25,224.8</u>	17.3
Total Pasivos	1,040,288.4	92.3%	966,490.6	91.2%	951,999.7	93.0%	73,797.9	7.6	88,288.8	9.3
Capital	77,518.3	6.9%	8,840.2	0.8%	8,810.3	0.9%	68,678.1	776.9	68,707.9	779.9
Resultados	<u>9,800.0</u>	0.9%	<u>83,887.7</u>	7.9%	<u>62,820.9</u>	6.1%	<u>(74,087.7)</u>	(88.3)	<u>(53,020.9)</u>	(84.4)
Patrimonio	87,318.3	7.7%	92,727.9	8.8%	71,631.2	7.0%	(5,409.6)	(5.8)	15,687.1	21.9
Total Pasivo y Patrimonio	1,127,606.7	100.0%	1,059,218.4	100.0%	1,023,630.9	100.0%	68,388.3	6.5	103,975.8	10.2

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas * De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

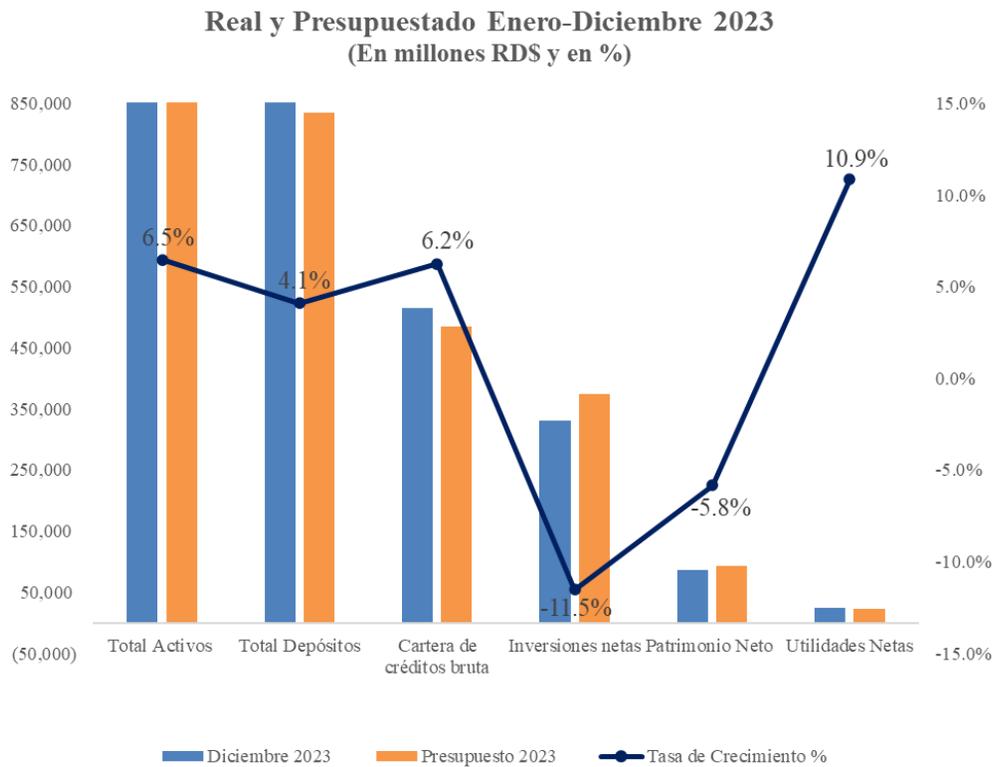
(**) Incluye Fondos Interbancarios

Los pasivos registraron un monto de RD\$1,040,288.4 millones, superiores en RD\$88,288.8 millones comparado al cierre de 2022, explicado principalmente por el incremento de los depósitos en RD\$63,064.0 millones.



El patrimonio neto se elevó a RD\$87,318.3 millones, reflejando un crecimiento interanual de 21.9%, producto del 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 16.78% a diciembre 2023, nivel superior al 10% exigido en las normas prudenciales.

Las principales variables de Banreservas superaron holgadamente el presupuesto a 2023, 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\$869,578.1 millones, superiores en RD\$63,064.0 millones, un 7.8%, con relación al cierre de 2022. Los depósitos del sector privado ascendieron a RD\$669,597.9 millones, constituyendo el 77.0% del total de la cartera. En términos interanual se expandieron en RD\$109,036.3 millones.

Evolución de los Depósitos, Diciembre 2023-2022
(En millones de RD\$)

Tipos de Depósitos	Diciembre 2023	%	Presupuesto 2023	%	Diciembre 2022*	%	Variación Dic. 2023- Pres.		Variación Dic. 2023-2022	
							Absoluta	Relativa (%)	Absoluta	Relativa (%)
A la Vista	164,485.3	18.9	155,114.1	18.6	220,984.6	27.4	9,371.2	6.0	(56,499.3)	(25.6)
De Ahorros	364,676.7	41.9	299,130.7	35.8	320,750.3	39.8	65,545.9	21.9	43,926.4	13.7
A Plazo	281,760.2	32.4	337,769.3	40.4	220,643.9	27.4	(56,009.1)	(16.6)	61,116.3	27.7
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.	57,874.7	6.7	42,172.9	5.0	43,439.1	5.4	15,701.8	37.2	14,435.6	33.2
Intereses por pagar	<u>781.2</u>	0.1	<u>1,184.6</u>	0.1	<u>696.2</u>	0.1	<u>(403.5)</u>	<u>0.0</u>	<u>84.9</u>	-
Total	869,578.1	100.0	835,371.7	100.0	806,514.1	100.0	34,206.4	4.1	63,064.0	7.8
Depósitos Sector Público	199,980.2	23.0	148,911.6	17.8	245,952.6	30.5	51,068.6	34.3	(45,972.3)	(18.7)
Depósitos Sector Privado	<u>669,597.9</u>	<u>77.0</u>	<u>686,460.0</u>	<u>82.2</u>	<u>560,561.6</u>	<u>69.5</u>	<u>(16,862.2)</u>	<u>(2.5)</u>	<u>109,036.3</u>	<u>19.5</u>
Total	869,578.1	100.0	835,371.7	100.0	806,514.1	100.0	34,206.4	4.1	63,064.0	0.8
Depósitos en Moneda Nacional	639,847.2	73.6	635,277.8	76.0	612,696.5	76.0	4,569.3	0.7	27,150.6	4.4
Depósitos en Moneda Extranjera	<u>229,730.9</u>	<u>26.4</u>	<u>200,093.8</u>	<u>24.0</u>	<u>193,817.6</u>	<u>24.0</u>	<u>29,637.1</u>	<u>14.8</u>	<u>35,913.3</u>	<u>18.5</u>
Total	869,578.1	100.0	835,371.7	100.0	806,514.1	100.0	34,206.4	4.1	63,064.0	7.8

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$199,980.2 millones, equivalentes al 23.0% de las captaciones, para reflejar una disminución de RD\$45,972.3 millones al cierre de 2022.

3.1.1.1.2 Colocaciones

La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$514,593.1 millones que, comparada con el cierre de 2022, se incrementaron en RD\$88,306.4 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 2023-2022
(En millones de RD\$)

Cartera de Créditos Bruta	Diciembre 2023	%	Presupuesto 2023	%	Diciembre 2022*	%	Variación Dic. 2023- Pres.		Variación Dic. 2023-2022	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Moneda Nacional	418,097.0	81.2	399,193.4	82.4	342,192.7	80.3	18,903.6	4.7	75,904.3	22.2
Moneda Extranjera	<u>96,496.2</u>	18.8	<u>85,131.0</u>	17.6	<u>84,094.0</u>	19.7	<u>11,365.2</u>	13.4	<u>12,402.1</u>	14.7
Sector Público	36,926.2	7.2	36,637.0	7.6	33,923.9	8.0	<u>289.2</u>	0.8	<u>3,002.3</u>	8.9
Sector Privado	<u>477,667.0</u>	92.8	<u>447,687.4</u>	92.4	<u>392,362.9</u>	92.0	<u>29,979.6</u>	6.7	<u>85,304.1</u>	21.7
Total Cartera de Créditos Bruta	514,593.1	100.0	484,324.4	100.0	426,286.7	100.0	30,268.8	6.2	88,306.4	20.7

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los créditos canalizados al sector privado finalizaron en RD\$477,667.0 millones para representar el 92.8% del total de la cartera. Con respecto al cierre de 2022, se incrementaron en RD\$85,304.1 millones, equivalente a 21.7%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$36,926.2 millones, constituyendo el 7.2% de los préstamos totales y reflejan un aumento de RD\$3,002.3 millones comparado con diciembre 2022.

3.1.2 Resultados Operacionales

Los resultados obtenidos por Banreservas en el 2023 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$24,500.0 millones, comparadas con el cierre de 2022, se incrementaron en RD\$2,474.2 millones, un crecimiento de 11.2%; mientras que el impuesto sobre la renta registró RD\$1,526.5 millones.

Los ingresos ascendieron a RD\$128,274.8 millones, superiores en RD\$28,130.7 millones, un 28.1%, con relación a diciembre 2022;



mientras que los gastos finalizaron en RD\$103,774.8 millones, expandiéndose en 32.8% en el período.

Evolución de las Cuentas de Resultados, Diciembre 2023-2022
(En millones de RD\$)

	Diciembre 2023	Presupuesto 2023	Diciembre 2022*	Variación Dic. 2023- Pres.		Variación Dic. 2023- 2022	
				Absoluta	Relativa (%)	Absoluta	Relativa (%)
Ingresos	128,274.8	120,643.0	100,144.1	7,631.8	6.3	28,130.7	28.1
Gastos	<u>102,248.3</u>	<u>96,407.7</u>	<u>77,486.6</u>	<u>5,840.6</u>	6.1	<u>24,761.7</u>	32.0
Utilidades Antes de ISR	26,026.5	24,235.3	22,657.6	1,791.2	7.4	3,368.9	14.9
Impuesto Sobre la Renta	<u>1,526.5</u>	<u>2,134.9</u>	<u>631.7</u>	<u>(608.4)</u>	(28.5)	<u>894.8</u>	141.6
Utilidades Netas	24,500.0	22,100.4	22,025.8	2,399.6	10.9	2,474.2	11.2

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 2023 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 2.4%, superior al 2.3% obtenido en igual período del pasado año. Asimismo, la rentabilidad del patrimonio (ROE) finalizó en 32.3%, menor que el índice de 35.0% del cierre de 2022.

La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 0.7% al cierre de 2023, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 473.18%, más de tres veces lo exigido por las normativas del país.

El índice de eficiencia se situó en 70.3% al cierre de 2023, 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 28.9%, 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 2023	Diciembre 2022*
Rentabilidad de los Activos (ROA)	2.35	2.30
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	32.32	34.96
Rentabilidad de los Ingresos (ROR)	19.10	21.99
Cartera Bruta / Depósitos	59.18	52.86
Cartera Neta/Activos	44.44	39.72
Provisión de Cartera / Total Cartera	3.47	5.48
Patrimonio/Activos	7.74	7.00
Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta (Morosidad)	0.66	0.68
Provisión Cartera / Total Cartera Vencida	473.18	752.74
Activos Productivos / Total Activos	79.76	81.35
Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos	28.85	24.57
Fondos Disponibles / Total de Activos	22.44	27.67
Fondos Disponibles / Total de Depósitos (Liquidez)	29.09	35.11
Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos	60.85	67.17
Margen Financiero / Total Activos Promedios	5.33	4.97
Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio	5.19	5.42
Otros Ing. Operacionales / Total Activos	2.32	2.22
Gastos Financieros/Activos Promedios	3.27	2.03
Gastos Provisión / Gastos Totales	0.87	3.04
Gastos de Explotación / Margen Operacional Bruto (Cost / Income)	70.28	68.74
Gastos Grales. y Admtivos. / Total Activos	4.97	4.47

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” y “Mejor Banco Pymes de la Republica Dominicana 2023”. Para otorgar esta distinción, Global Finance evaluó su desempeño innovador 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 reconocimientos reafirman el apoyo de Banreservas a las mujeres y hombre emprendedores, que tanto aportan para el crecimiento económico y social del país.

Estos galardones se suman a otros premios recibidos por Banreservas en lo que va del año, concedidos por revistas internacionales y entidades locales que han valorado los logros en gestión de negocios, innovación tecnología, seguridad de las operaciones y proyección de sus indicadores financieros. La revista especializada Euromoney nos premió como “Mejor Banco de la República Dominicana”, y nos otorgó cinco importantes reconocimientos en su ranking de “Líderes de mercado” como son: Banco de Inversión, Banca Pymes, Soluciones Digitales, Sostenibilidad y Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Corporativa. The Banker concedió el premio de “Mejor banco de la Republica Dominicana”, resaltando la correcta estrategia de expansión de Banreservas en Estados Unidos y Europa, con la apertura de oficinas de representación. The Banker basó su decisión en el liderazgo de la institución financiera en términos de sostenibilidad y apoyo a los sectores productivos, al considerar que “ha sentado un precedente ejemplar como banco exitoso en el ámbito comercial en República Dominicana”. Latinfinance nos galardonó como “Banco de Proyectos e Infraestructuras para el Caribe”, “Banco del año de la República Dominicana” y “Banco del año del Caribe”.



Al corte de diciembre 2023, las áreas de negocios lograron un importante desempeño. Negocios personales incrementaron los depósitos en RD\$57,915.9 millones con respecto a diciembre 2022, para alcanzar un total de RD\$480,056.4 millones. La cartera de créditos totalizó RD\$244,215.8 millones, superior en RD\$34,534.9 millones comparado con diciembre pasado. Hemos apoyado diversas iniciativas dentro de las cuales destacan:

- Gestión del cumplimiento del Modelo de Actuación Comercial (MAC) en todas las unidades de negocios según su naturaleza. Con la finalidad de optimizar las posiciones del modelo y fortalecer los dimensionamientos de fuerza de ventas, se aprobaron e implementaron (7) Unidades de Negocios y Servicios Oficinas Comerciales y (4) Oficina Comercial, para completar un total de 136 posiciones.
- Gestión técnica en la implementación proyecto de Turnos y Citas oficinas comerciales, así como en las Oficinas de Representación en el exterior (Madrid, New York y Miami). El mismo tiene las características siguientes: capturar información para estadísticas en tiempo real de las atenciones, promover el autoservicio en las oficinas comerciales, optimizar los tiempos de espera, mejorar la atención a los clientes, distribuir de manera automática los turnos a los distintos puestos de atención. Además, tener la disponibilidad para que nuestros clientes puedan agendar citas de atención.
- Gestión Proyecto digital Signage: Desarrollo y ejecución de la segunda etapa de solución de Cartelería Digital, para permitir el despliegue de las publicaciones y contenido de carácter



regulatorio y publicitario, en las oficinas contempladas, con miras a concluir en el año 2023. Por igual, Inicio de las coordinaciones para la tercera etapa, donde se incluirá el resto de las oficinas, a iniciar a finales del año 2023, y concluir en el año 2024.

- Participación y seguimiento en la adopción de la cuenta estándar de la Rep. Dom. para la tramitación de los pagos y transferencias de fondos, al igual que en todos los formularios, contrato y documentos que lleve el número de cuenta, conforme Circular 3589 del Banco Central.
- Proyecto Contrato Único de Clientes: busca unificar en un solo documento los términos y condiciones de los productos y servicios de nuestro portafolio, facilitando un proceso de contratación y firma del cliente más ágil y efectivo. La propuesta incluye la creación de un Manual Operativos de Servicios y una hoja de Aceptación con las especificaciones del producto o servicio a contratar.
- Implementación nuevo flujo de aprobación de préstamos para la Expohogar 2023, con lo cual se optimizó el proceso actual, en función tanto de los controles como en el servicio a nuestros clientes. Asimismo, se realizó el ajuste para las solicitudes de préstamos de Alianzas Inmobiliarias de Viviendas de Bajo Costo.
- Creación póliza Vida Accidente Estudiantil, la cual es una propuesta que tiene como objetivo garantizar la escolaridad del



año en curso del beneficiario (estudiante) en caso de fallecimiento del padre, madre o tutor.

- Programa de incrementar la edad máxima para inclusión en las pólizas de vida de 65 a 69 años con permanencia hasta los 80 años.
- Robustecimos las propuestas de valor de las pólizas de Incendios y Líneas Aliadas, para mayor protección para las propiedades relacionadas a préstamos.
- Apoyo a la creación póliza Renueva Verde una propuesta de energía limpia que ofrece a clientes personales y empresariales, productos y servicios con condiciones especiales para la adquisición de soluciones sostenibles: paneles solares, vehículos híbridos y eléctricos; motores, patinetas y bicicletas eléctricas.
- Apoyo a la mejora de las propuestas de valor de los eventos Expohogar y Expomóvil 2023 aumentando las coberturas y beneficios adicionales en beneficios de nuestros clientes.
- Proyecto Optimización de Préstamos de Banca especializada y Minorista, la cual se centra en mejorar e integrar los sistemas ya existentes, logrando optimizar y agilizar los flujos de las solicitudes de crédito, análisis de crédito, aprobación, formalización y desembolso.



- Proyecto Evolución a fin de evaluar los procesos para transformar, estandarizar y agilizar la ejecución de diversas actividades.
- Mini Feria Vehículo, este programa fue diseñado para impulsar el sector vehículos (Dealer y Concesionario), con el subsidio de tasa por parte de los dealer.
- Respaldamos las iniciativas presidenciales del programa Supérate, Ministerio de la Juventud, CAASD, Ministerios de las Fuerzas Armadas y Ministerio de Educación.

El área de negocios electrónicos jugó un papel importante. La cartera de tarjetas de crédito registró un monto de RD\$29,041.9 millones a diciembre 2023, un incremento de RD\$6,759.5 millones interanual con relación a diciembre anterior. Las tarjetas de crédito activas se situaron en 1,176.0 mil plásticos activos, para representar el 35.0% del total del mercado dominicano. Las nuevas emisiones de tarjetas de crédito totalizaron 320,299 plásticos. Asimismo, las tarjetas de débito activas acumuladas sumaron 3,074,446 al cierre de 2023. En este segmento, Banreservas es líder con una participación de 45% del mercado dominicano.

Al mes de diciembre del año 2023, las tarjetas Supérate e incentivos especiales acumuló RD\$23,144.0 millones en facturación; reflejando un incremento a partir de mes de febrero 2023 a raíz de la migración gradual del programa de banda a chip y de la inclusión de nuevos comercios adheridos a 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 mismas 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.

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.

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. Por medio de este cada beneficiario podrá utilizarla en establecimientos específicos, facilitando la elección por parte del ciudadano y su adopción a medios de pago, iniciando con esto su proceso de bancarización. Al cierre de 2023, el Gobierno ha tenido la intención de beneficiar a más de 2,000,000 de familias dominicanas con la distribución del Bono Navideño. Adicionalmente, se registraron 1,395,000 tarjetas del Bono Navideño activadas para un 70% del total emitido. El Congreso Nacional representado por la Cámara de Diputados y el Senado de la



República Dominicana se adhirieron a la emisión de Bonos Navideños a través de tarjetas prepagos, emitiendo 170,000 y 50,000 respectivamente.

A finales del año 2022 adquirimos la cartera del Banco BHD correspondiente al programa Supérate y los programas sociales manejados por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), con un total de 438,280 beneficiarios activos, lo cual permitió que los beneficiarios continuarán utilizando la tarjeta que poseían vigente en los establecimientos de primera necesidad y realizar sus compras sin contratiempo alguno.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) inicia el 20 de marzo 2023 el cambio de aquellas tarjetas con banda magnética a chip electrónico con un operativo simultáneo, que tiene el propósito de llegar a 90 mil personas beneficiarias de los distintos programas sociales que otorga el gobierno dominicano. ADESS indicó que se extenderá a cada una de las comunidades que comprenden el territorio nacional, hasta abarcar el total de beneficiarios. Al cierre de 2023 se registra un total de 670,176 beneficiarios migrados de banda a chip del lote perteneciente a Banreservas.

La institución inicia, en noviembre 2023, el operativo de migración del resto del parque de tarjetas aun presente en banda con Level Max, a través de tarjetas MIO contemplando a un total de 288,771 beneficiarios en todo el país, cuyos resultados esperan la sustitución de más del 80% de la población beneficiaria indicada.

Banreservas es el ente centralizador de las entidades de intermediación financiera que participan en el ecosistema de pasos



de los Subsidios Sociales del gobierno dominicano. En este sentido, estuvimos brindando apoyo durante el operativo de cambio de tarjetas de banda a chip, a un total de 358,000 beneficiarios de la Asociación La Nacional de Ahorros y Prestamos (ALNAP), el cual inició el 7 de noviembre 2023 hasta el 2 de diciembre de 2023, logrando entregar 273,492 tarjetas a beneficiarios que poseían tarjetas de banda magnética.

En el mismo sentido, estuvimos brindando apoyo durante el operativo de cambio de tarjetas de banda a chip, a un total de 341,322 beneficiarios de la Asociación Cibao de Ahorros y Prestamos, el cual dio inicio el 26 de octubre de 2023 y se extiende al 6 de diciembre del presente, entregando un total de 279,177.

La tarjeta de crédito Visa SER Banreservas 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.

El Banco de Reservas lanzó junto a MasterCard, los primeros plásticos táctiles en el Caribe, para su Tarjeta de Débito Standard y Crédito Standard Multimoneda, que cuenta con un sistema de



hendiduras en el lateral derecho, lo cual permite al usuario identificar la tarjeta sólo con el tacto. Con la introducción de la tecnología Touch Card de MasterCard, Banreservas innova a nivel de diseño, ofreciendo una opción de pago segura que mejora la experiencia y promueve la autonomía financiera de los clientes con discapacidad visual. Con estas tarjetas promovemos la autonomía financiera de nuestros clientes ofreciendo una opción segura para realizar sus transacciones.

Se lanzó la nueva tarjeta de crédito mastercard Black Ámbar Banreservas, la cual es la primera tarjeta en material Full Metal Contactless de República Dominicana, diseñada para clientes preferentes, ofrece beneficios exclusivos de viajes a nivel mundial y asistencia personalizada, con tarifas competitivas acorde al mercado.

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.

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 2023, 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\$277,240.2 millones a través de 215,116 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Distrito Nacional con 67,204 créditos, ascendentes a RD\$171,369.3 millones.
- Santiago se desembolsaron 21,971 créditos, ascendentes a RD\$36,896.3 millones.
- Santo Domingo con 36,534 créditos, ascendentes a RD\$16,213.7 millones.
- Duarte se desembolsaron 6,258 créditos, ascendentes a RD\$5,481.4 millones.



- La Altagracia se desembolsaron 5,985 créditos, ascendentes a RD\$3,734.3 millones.
- San Cristóbal con 6,812 créditos, ascendentes a RD\$3,593.7 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, Encaje Legal y Repos, a través de los cuales se otorgaron 6,134 créditos por un monto de RD\$58,553.0 millones en el periodo enero-diciembre 2023. Dichos recursos fueron canalizados a las actividades comerciales, de consumo, hipotecario, pymes, entre otros. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Distrito Nacional con 2,638 créditos, ascendentes a RD\$43,017.7 millones.
- Santiago con 632 créditos, ascendentes a RD\$9,472.4 millones.
- Santo Domingo se desembolsaron 1,175 créditos, ascendentes a RD\$2,123.8 millones.
- Duarte con 169 créditos, ascendentes a RD\$541.2 millones.
- Peravia se desembolsaron 145 créditos, ascendentes a RD\$357.1 millones.
- La Vega con 82 créditos, ascendentes a RD\$265.4 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 20,226 créditos desembolsados, por un monto de RD\$40,768.1 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Distrito Nacional con 4,065 créditos, ascendentes a RD\$10,700.3 millones.
- Santiago se desembolsaron 3,015 créditos, ascendentes a RD\$6,411.2 millones.
- Santo Domingo con 2,250 créditos, ascendentes a RD\$3,701.6 millones.
- Duarte se desembolsaron 1,289 créditos, ascendentes a RD\$2,699.9 millones.
- La Vega con 860 créditos, ascendentes a RD\$1,477.5 millones.
- Entre otros.

Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$3,175.5 millones, los cuales beneficiaron a unas 5,921 personas. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santo Domingo con 1,221 créditos, ascendentes a RD\$709.4 millones.
- Distrito Nacional con 883 créditos, ascendentes a RD\$641.1 millones.
- Santiago con 425 créditos, ascendentes a RD\$186.4 millones.
- La Altagracia se desembolsaron 285 créditos, ascendentes a RD\$144.7 millones.



- Puerto Plata se desembolsaron 285 créditos, ascendentes a RD\$140.1 millones.
- San Cristóbal se desembolsaron 289 créditos, ascendentes a RD\$137.7 millones.
- Entre otros.

Banreservas celebró su Expo Fomenta Pymes para que las pymes pudieran optar por capital de trabajo, con tasas desde 12.95% y plazos fijos desde seis meses hasta dos años para los préstamos comerciales. A través de esta feria se otorgaron más de RD\$22,333.9 millones en financiamiento para desarrollar y consolidar a 12,876 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\$30,713.3 millones, concedidos a través de 7,125 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Distrito nacional con 3,469 créditos, ascendentes a RD\$18,817.3 millones.
- Santo Domingo con 1,659 créditos, ascendentes a RD\$3,804.4 millones.
- Santiago se desembolsaron 716 créditos, ascendentes a RD\$2,758.4 millones.
- La Altagracia se desembolsaron 252 créditos, ascendentes a RD\$1,616.6 millones.
- Duarte con 118 créditos, ascendentes a RD\$492.2 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 2023 de Expo Hogar Banreservas otorgamos tasas atractivas desde 7%, hasta un 90% de financiamiento, así como un tope de 20 años para pagar.

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\$6,155.5 millones a unas 3,952 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:

- Distrito Nacional con 1,814 créditos, ascendentes a RD\$2,846.6 millones.
- Santo Domingo con 1,195 créditos, ascendentes a RD\$1,869.0 millones.
- Santiago se desembolsaron 439 créditos, ascendentes a RD\$585.9 millones.
- Peravia se desembolsaron 80 créditos, ascendentes a RD\$194.5 millones.
- La Altagracia con 89 créditos, ascendentes a RD\$105.2 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\$11,463.8 millones en el periodo enero – diciembre 2023, los cuales se concedieron 570 créditos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2023-2024 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 463 créditos, ascendentes a RD\$5,916.4 millones.
- Distrito Nacional con 84 créditos, ascendentes a RD\$5,430.9 millones.
- San Juan se desembolsaron 21 créditos, ascendentes a RD\$101.0 millones.
- María Trinidad Sánchez con 1 créditos, ascendentes a RD\$11.5 millones.
- Sánchez Ramírez con 1 créditos. Ascendentes a RD\$3.9 millones.

Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso de Banreservas en el 2023, 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\$7,763.3 millones,



equivalentes a 4,327 unidades, contribuyendo a dinamizar el comercio vehicular dominicano y la economía en su conjunto. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Distrito Nacional con 1,853 créditos, ascendentes a RD\$3,054.1 millones.
- Santo Domingo con 541 créditos, ascendentes a RD\$938.3 millones.
- Santiago se desembolsaron 424 créditos, ascendentes a RD\$864.5 millones.
- La Altagracia con 206 créditos, ascendentes a RD\$359.7 millones.
- Duarte se desembolsaron 114 créditos, ascendentes a RD\$245.2 millones.
- Entre otros.

La categoría que más destaca dentro de los préstamos de vehículos son la feria de vehículos. Los desembolsos por feria de vehículos se financiaron 3,088 unidades con un desembolso de RD\$5,775.0 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Distrito nacional con 995 créditos, ascendentes a RD\$1,838.4 millones.
- Santo Domingo con 464 créditos, ascendentes a RD\$790.7 millones.
- Santiago se desembolsaron 368 créditos, ascendentes a RD\$745.7 millones.
- La Altagracia con 147 créditos, ascendentes a RD\$251.5 millones.



- Duarte se desembolsaron 98 créditos, ascendentes a RD\$213.7 millones.
- Entre otros.

Banreservas tiende 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 3,083,759 transacciones de remesas por un valor de USD\$909.2 millones, lo que representó un crecimiento de 44% y 37%, respectivamente, en relación al cierre de 2022. Adicionalmente, reflejamos un aumento de un 62% en las remesas recibidas de forma directa a cuentas de ahorro en comparación con diciembre de 2022, superando los RD\$40,100 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: habilitamos 3 remesadoras para realizar pagos por ventanilla, así como 2 nuevas remesadoras en proceso de integración.
- APP Remesas facilitará el envío de remesas desde Estados Unidos y Europa. La fecha estimada de lanzamiento en el mercado europeo es enero 2024 y en Estado Unidos es febrero - mayo 2024.



- Creación del sistema de pago interno de Remesas para pagos especiales del gobierno.
- Lanzamiento de productos préstamos hipotecarios y cuentas de ahorro remesas en el exterior 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 16% del mercado al cierre de 2023; las cuales se traducen a un total de 106,312 transferencias enviadas, totalizando USD\$8,552 millones. Adicionalmente, para el cierre de 2023, Banreservas recibió un volumen de transferencias por un total de USD\$8,997 millones, permitiendo obtener un 23% del mercado. De igual forma, recibió una cantidad total de 236,893 transferencias recibidas, logrando un 25% de participación en el mercado.

Al cierre de 2023, Banreservas realizó transacciones de Trade Finance por un total de USD\$140.1 millones correspondientes a cartas de crédito de importación, de las cuales un 94% corresponden al sector automotriz de la República Dominicana, permitiendo así posicionar a Banreservas con un 46% de participación de 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 USD\$1,600 millones en líneas de crédito aprobadas, cuyo propósito es fomentar la transaccionalidad entre importadores y exportadores desde y hacia la Republica Dominicana a través de programas especiales

En el primer trimestre del 2023 inauguramos nuestra primera oficina de representación en Madrid, España, a través de la cual, la diáspora ha tenido la oportunidad de obtener soluciones financieras desde la República Dominicana. Al cierre de 2023 hemos realizado apertura de 1,930 cuentas de ahorro, de las cuales un 82% corresponden a cuentas en pesos, un 14% a cuentas en dólares y un 4% a cuentas en euros.

En el mes de septiembre fue inaugurada la oficina de representación en Nueva York, Estados Unidos, facilitando servicios bancarios a la diáspora dominicana en EE.UU. Al cierre del mes de diciembre 2023 se abrieron 2,453 cuentas de ahorro, de las cuales un 47% corresponden a cuentas en pesos y un 53% a cuentas en dólares. En miras a seguir apoyando a la diáspora dominicana, en cuarto trimestre del año abrió sus puertas la tercera oficina de representación en Estados Unidos, ubicada en Miami que servirá de apoyo para la adquisición de productos y servicios desde República Dominicana, y expandir nuestras relaciones de comercio exterior con exportadores en Estados Unidos. Al cierre de 2023 se abrieron 194 cuentas de ahorros de las cuales un 49% corresponden a cuentas en pesos y un 51% a cuentas en dólares.

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. Con esto apoyamos a la diáspora dominicana con la adquisición de productos y servicios buscando incrementar nuestro volumen de captación en depósitos, remesas y préstamos hipotecarios.

Al cierre de 2023, la Dirección General Senior de Negocios Corporativos se mantuvo comprometida con su misión de fomentar el crecimiento económico y brindar servicios financieros de calidad a nuestros clientes en diversos sectores. Los préstamos han sido un motor clave para impulsar la actividad económica y apoyar el desarrollo de distintos sectores en nuestro país.

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 periodo de enero – diciembre 2023, estructuró nuevas estrategias financieras para el desarrollo de proyectos de infraestructura en los sectores más importantes de nuestra economía.

Hemos respaldado el crecimiento y la expansión del sector comercial, fomentando la generación de empleo y el desarrollo del comercio nacional e internacional otorgando más de RD\$19.7 mil millones en financiamientos.

Realizamos apoyo al sector construcción a través de financiamientos por un total de RD\$10,410 millones, los cuales contribuyeron a la construcción de infraestructuras clave, proyectos residenciales y



comerciales, promoviendo el desarrollo urbano y la creación de viviendas dignas.

Reconocemos la importancia de la salud como un pilar fundamental para el bienestar de nuestra sociedad. En este sentido, hemos financiado RD\$1,555 millones al sector salud, fomentando proyectos de inversión en infraestructuras hospitalarias, adquisición de equipamiento médico de última generación y el fortalecimiento de la capacidad de atención médica en todo el país.

Se ha contribuido de manera significativa al desarrollo de energía limpia y al cambio de la matriz de generación del país. Estos recursos han sido destinados a proyectos de energías renovables, infraestructuras y desarrollo sostenible, fortaleciendo así la transición hacia un futuro energético más limpio y ecológico.

Se aprobó un crédito por USD\$53.7 millones para la construcción, equipamiento y puesta en marcha de un parque fotovoltaico en la comunidad de El Dajao, municipio Santo Domingo Norte, con una capacidad instalada de 50.3 MWp, así como el incremento de la facilidad crediticia para un proyecto energético a gas natural en la región de Manzanillo, con una capacidad de 432 MWp, llevando dicho crédito a USD\$105 millones. En este mismo orden, aprobamos USD\$75.5 millones para la puesta en marcha de dos parques fotovoltaicos en el municipio de Villa Hermosa, provincia la Romana, con una capacidad instalada total de 96.10 MWp. Adicionalmente, se aprobó un financiamiento de USD\$27 millones para la construcción, desarrollo y puesta en marcha de un proyecto fotovoltaico de 67.0 MWp ubicado en la comunidad de San Antonio de Guerra de la provincia Santo Domingo, y otro por USD\$30.5 millones para otro



proyecto de 73.2 MWp en la misma localidad. Es importante tener en cuenta que los proyectos de energía renovable como estos 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. En el periodo enero – diciembre 2023, por medio del programa Renueva Verde se desembolsó RD\$131.3 millones por medio de 83 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias:

- Santiago se desembolsaron 13 créditos, ascendentes a RD\$38.7 millones.
- Distrito Nacional con 25 créditos, ascendentes a RD\$22.6 millones.
- María Trinidad Sánchez con 12 créditos, ascendentes a RD\$13.8 millones.
- Duarte con 3 crédito, ascendentes a RD\$12.6 millones.
- Entre otros.

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 periodo enero – diciembre de 2023 hemos concretados más de 28,916 financiamientos por un monto superior a los RD\$7,913.8 millones.

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\$824 millones al cierre de 2023; 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 suplidores 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 2023, estas empresas se han beneficiado con un monto ascendente a RD\$246.0 millones.



El Banco de Reservas respaldó las ejecutorias del Gobierno con el apoyo a obras prioritarias para el desarrollo nacional durante el año 2023, destacando los siguientes:

- Apoyo especial a transacciones prioritarias para el estado dominicano y todas sus dependencias.
- Se realizaron desembolsos por RD\$4,600 millones para ser canalizados a sectores productivos del país y RD\$2,000 millones para pignoración de arroz, así como RD\$2,600 millones para el capital de trabajo para apoyo al sector agrícola. Se dispuso de RD\$10,000 millones de pesos para financiar el Programa de Pignoración de Arroz 2023-2024, directamente a los productores a tasa preferencial de 6% por ciento.
- Financiamientos del proyecto de ampliación del almacenaje de gas licuado de petróleo (GLP) con desembolsos por USD\$16.9 millones.
- Se aprobaron diversas líneas de crédito: RD\$40,000 millones para apoyo presupuestario y RD\$60 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\$19,666.5 millones de los distintos fideicomisos públicos, manteniendo la oferta de las tasas por debajo del mercado.



- Se ofreció la solución de pago para el Bono Madre “Un cariñito para Mama” a 800,419 madres de hogares en condición de vulnerabilidad a través de diferentes productos del Banco.
- Se suscribió un acuerdo de servicios con MINERD para ofrecer solución de pago para el “Bono a Mil por la Educación” que consistió en un aporte de RD\$1,000 a familias por cada estudiante matriculado en las escuelas públicas. Este esfuerzo impactó a 1,800,000 estudiantes y a 1,050,000 familias. Los fondos fueron entregados a los tutores a través de diferentes productos de Banreservas. Este apoyo adicional a los padres motiva la asistencia escolar de los niños y jóvenes en todo el territorio nacional.
- Se tramitan y gestionan las operaciones de diversos subsidios sociales. Hasta la fecha se han canalizado RD\$21,657.9 millones en subsidios sociales focalizados.
- Apoyo en las exoneraciones de comisiones pendientes a beneficiarios de subsidios sociales por mas de RD\$30 millones.
- Asesoramiento y acompañamiento en el diseño de soluciones de medios de pago, así como procesos operativos y financieros.
- Pagos “Bono Emergencia” para los afectados en la explosión ocurrida en San Cristóbal, con aportes del gobierno de hasta RD\$20.0 mil.



- Bono Frontera, en apoyo a comerciantes y productores de la zona del mercado binacional, con ayudas de RD\$15.0 a RD\$25.0 mil por los meses que fuera necesario.
- En proceso de homologación de todos los convenios de recaudos para cambiar del sistema actual al HUB de pagos.
- “Bono de Apoyo Familiar” para un millón de hogares vulnerables identificados por el SIUBEN.
- Supérate, canalizará “el Bono Navideño” por valor de RD\$1,500 por beneficiario, para lo cual se emitirán dos millones de tarjetas. El valor global de las ayudas asciende RD\$3,000 millones y serán distribuidas por el Gabinete de Políticas Sociales a la población más vulnerable durante las festividades navideñas.
- Se canalizarán RD\$750.0 millones adicionales en bonos navideños para otros 500,000 beneficiarios inscritos en la Plataforma Supérate, a través de crédito a cuenta y Tu Efectivo.
- 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 y disminuyendo los procesos manuales.
- Ofrecimos solución de pago la Oficina Metropolitana de Transporte de Autobuses (OMSA) para el pago de los servicios de autobuses, a través de alternativas que elimina el uso de efectivo como son: “Close Loop” digitalización de los medios de pago incorporando código QR en sus autobuses, transacciones de pagos digital y móvil que soportan aceptación de pagos, y transferencias,



e-commerce, QR, link de pagos, emisión de tarjetas, cuentas digitales, entre otros.

- 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 desembolsos por RD\$1,407.3 millones, para beneficio de 820 familias acceso a viviendas a familias de escasos recursos.
- Ofrecimos solución de pago al Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) para dotar de billetera electrónica MIO Banreservas a los motos taxis para que puedan realizar los cobros de su servicio sin la necesidad de efectivo. De igual manera se trabaja en la implementación del pago del subsidio a los 4,500 motos taxis registrados en el INTRANT a través de la billetera electrónica.
- Despliegue de la propuesta de valor para empleados del sector público, logrando referimientos directos para colocación de diferentes productos y servicios: títulos en el Puesto de Bolsa, AFI, préstamos hipotecarios y de vehículos, tarjetas de crédito, entre otros.
- Asesoría y apoyo para el otorgamiento de préstamos a contratistas de las diferentes áreas de negocios.
- Se firmó contrato servicio ejecución de pagos suscrito entre Banreservas y la Junta Central Electoral a los fines de tener



- alternativas para el pago de los miembros de las mesas electorales, nacional y en el extranjero.
- Apertura del Punto Bancario Gubernamental en la sede de la Junta Central Electoral (JCE).
 - Se está negociando con APORDOM y el Ministerio de Hacienda las diferentes alternativas de pagos del bono navideño 2024.
 - Se está negociando con la Cámara de Diputados la entrega de 175 mil tarjetas para bono navideño. Adicionalmente, se está negociando con el Senado de la República Dominicana la entrega de 50 mil tarjetas para bono navideño.
 - Administración de la cuenta única del Tesoro y manejo de las demás cuentas del sector público. Se procesaron 1,100 solicitudes de apertura de cuentas, cierres e inclusión y exclusión de firmas de instituciones públicas.
 - Continuamos con el apoyo en términos operacionales, de estructura física, recursos humanos, software y reportería a Promipyme para el manejo de su cartera.
 - Soporte y acompañamiento en la administración de más de 20 convenios de recaudos del sector público.
 - Se robusteció el proceso de validación y devolución de fondos a la Tesorería Nacional de pensionados fallecidos, disminuyendo la posibilidad de duplicidades y los tiempos de respuestas.



- Se ha automatizado el proceso de débitos para el pago de nóminas del Estado en moneda extranjera.
- Asesoría y apoyo tecnológico para manejo de operativos realizados por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Se ofreció asesoría y seguimiento de subsidios sociales ADESS para Bono Madre y Bono Familia para las familias de bajos recursos.
- Nos encontramos en proceso de homologación de los convenios de recaudos para cambiar del sistema actual al HUB de pagos.

3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo

El Banco de Reservas se mantiene trabajando arduamente en la contribución de manera sostenible y en mejora de la calidad de vida de las comunidades donde se han desarrollado proyectos turísticos, de la mano del Estado Dominicano como firmes aliados del turismo. A su vez, hemos propiciado las condiciones favorables para las distintas ramas de esta actividad económica puedan lograr la captación de inversionistas extranjeros y nuevos proyectos hoteleros, además de que sean protagonistas de la cadena de valor del turismo.

La cartera de créditos destinada al sector turismo totalizó RD\$23,278.2 millones al cierre de 2023, logrando aprobaciones de financiamientos ascendentes a USD\$118.9 millones para desarrollo, remodelaciones y capital de trabajo a favor de proyectos turísticos. En ese orden, logramos desembolsos al sector hotelero directo por



RD\$12,232.7 millones. Nuestros depósitos ascendieron a RD\$8,993.3 millones al cierre de 2023.

En este contexto, 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 presentadas durante estos últimos años, 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.

Como cada año, asistimos a la Feria Internacional de Turismo (FITUR) la cual se celebra en Madrid, España; uno de los más importantes cónclaves del sector turismo que representa un punto de encuentro global para los profesionales del turismo y, es la feria líder para los mercados receptivos y emisores de Iberoamérica. Dentro de las actividades presentadas por nuestra institución estuvo la participación en la presentación de Miches como destino turístico emergente y el proyecto de inversión Pro-Miches, que busca aprovechar los actuales atractivos turísticos para dinamizar la economía de esa zona e incrementar el potencial turístico del país. Miches fue el destino elegido por el Ministerio de turismo para ser presentado formalmente en FITUR 2023. En este evento se estableció un convenio donde Banreservas se responsabiliza a financiar más de la mitad de la construcción de las 3,756 habitaciones hoteleras que se estarán levantando en esta zona, de las cuales actualmente Banreservas tiene en portafolio 2,020 habitaciones con el financiamiento del hotel Temptations & Grand Temptations Miches por USD\$97 millones y con las aprobaciones por USD\$241 millones



para el desarrollo de las infraestructuras hoteleras Secrets & Dreams Playa Esmeralda y Zemi Miches.

Para este año 2023, Banreservas inauguró una oficina de representación en la capital española como parte de su estrategia de internacionalización, que permitirá a la diáspora dominicana gestionar servicios bancarios, asesoría financiera relacionada a posibles inversiones, y otras operaciones de negocios en su país de origen. Con esta iniciativa, Banreservas se convierte en el primer y único banco dominicano con oficinas de representación en el exterior.

Como parte de nuestra participación en Fitur 2023, el Banco de Reservas de la República Dominicana celebró su tradicional coctel a través de “Dominicana Inmersiva: Una experiencia sensorial”, donde llevamos un pedacito de nuestra tierra para el deleite de todos los asistentes y turistas. En adición, Banreservas presentó a los inversionistas y personas allegadas al sector, el proyecto Punta Bergantín, que tendrá tres fases, e incluirá: estudio de filmación, distrito de innovación, resorts y residencias, áreas verdes, Beach town, club de golf, parque temático, entre otros, a desarrollarse en 2.89 km de costa y pretende crear 83,250 empleos. En el marco de este evento se anunció que la cadena Planet Hollywood será parte de este proyecto para impulsar Puerto Plata como un destino innovador y moderno.

En síntesis, para el 2023 cerramos distintos convenios con ejecutivos de importantes grupos inversionistas en diversas áreas del turismo, se identificaron monto de inversión de USD\$4,000 millones, para desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana y monto estimado de



financiamientos identificados y en proceso de negociación por un valor total de USD\$2,200 millones. Producto de estos encuentros, contaremos con importantes proyectos relacionados a la incursión de nuevas cadenas hoteleras al país, grupos emergentes de primera línea mundial, que aportarán más de 6,000 habitaciones a la oferta hotelera de la República Dominicana.

En adición, para este año 2023 la institución estuvo presentes en varios eventos importante en busca de alianza estratégica turísticas, para resaltar los destinos emergentes además de contribuir a la percepción favorable del sistema bancario dominicano y consolidar nuestro liderazgo como banco referente. A continuación, señalamos estos eventos:

- Anato: la institución participó en esta plataforma donde se dieron a conocer destinos de la República Dominicana, como Puerto Plata-Santiago. A raíz de las gestiones realizadas en el marco de Anato 2023, se identificaron un monto estimado de financiamiento de USD\$4,000 millones, para desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana; y un monto estimado de financiamientos identificados y en proceso de negociación hasta USD\$2,200 millones.
- Itb Berlin 2023: Durante el marco del evento la delegación aprovechó para resaltar los destinos emergentes: Miches y Punta Bergantín, lo cuales tuvieron una buena acogida entre los inversionistas del sector. A raíz de las gestiones realizadas en el marco de Itb Berlin 2023, identificamos un monto estimado de financiamiento de USD\$525 millones, para



desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana; y un monto estimado de financiamientos identificados y en proceso de negociación hasta USD\$2,200 millones. Estos proyectos aportarían al portafolio habitacional del país un total más de 1,800 nuevas habitaciones y 815 habitaciones en reformas y/o reconvertidas de marca hotelera.

- **Seatrade Cruise Global:** Participamos en el Seatrade Cruise Global, evento que se celebró en la ciudad de Fort Lauderdale, Florida, el cual reúne a todos los actores de la industria de cruceros, incluyendo proveedores, agentes de viajes y socios. A raíz de estos encuentros identificamos monto estimado de financiamiento por USD\$111 millones, que se suman al monto de inversión aproximado de USD\$200 millones, para desarrollo y reformas en estructuras marítimas y/o presencia de marcas de cruceros en la República Dominicana.
- **Dominican Annual Tourism Exchange (DATE):** Como cada año, participamos en el Dominican Annual Tourism Exchange (DATE), evento líder para la comercialización del producto turístico de República Dominicana, donde anualmente se realizan importantes negociaciones entre agentes de viajes, tour operadores, grupos especializados y los principales proveedores del sector turístico nacional. Como resultado de las más de 15 reuniones sostenidas durante la celebración de esta feria destacamos un monto estimado de financiamiento identificado en esta ocasión por un valor de USD\$202.5 millones, que se suman al monto estimado de inversión de



USD\$345 millones, los cuales sumarán al portafolio hotelero del país un total de 1,476 habitaciones y puerto de cruceros.

- Trade Show DR Miami: Basado en la exposición y venta del destino de República Dominicana y sus diferentes nichos. Esta edición tuvo un enfoque del verano para el mercado de Estados Unidos. Hoteles, Tour operadores, Agencias de viaje y Líneas de cruceros estuvieron presentes para presentar sus productos y paquetes especiales de verano. A raíz de las gestiones realizadas, sostuvimos además reuniones puntuales con clientes existentes en seguimiento a las operaciones que se encuentran ya aprobadas y en proceso de negociación por un monto estimado de financiamiento de USD\$748.8 millones, proyectos que se suman al monto estimado de inversión de USD\$1,422 millones, los cuales sumaran al portafolio hotelero del país un total de 4,932 habitaciones.
- Caribbean Hotel & Resort Investment Summit (CHRIS) -Hotel Opportunities Latin America (HOLA): El público principal que asiste a CHRIS y HOLA consta de inversores, propietarios, desarrolladores de proyectos, ejecutivos de empresas de gestión/cadenas hoteleras, bancas de inversión, ejecutivos de propiedad vacacional, asesores financieros, intermediarios financieros y de bienes raíces, constructores, consultores, abogados, arquitectos y diseñadores, funcionarios gubernamentales de turismo y medios de comunicación de diferentes países del caribe y Latinoamérica.

A raíz de las gestiones realizadas en el marco de CHRIS-HOLA, identificamos un monto estimado de financiamiento de USD\$369



millones, proyectos que se suman al monto estimado de inversión de USD\$895 millones para desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana. Sostuvimos además reuniones puntuales con clientes existentes en seguimiento a las operaciones que se encuentran ya aprobadas y en proceso de negociación por un monto estimado de financiamiento de USD\$655 millones, proyectos que se suman al monto estimado de inversión de USD\$1,000 millones.

- Expoturismo Santiago, por 26 años ha sido la mayor plataforma de promoción de turismo nacional en la zona norte. Es uno de los principales escenarios económicos para el lanzamiento de productos turísticos de la zona, participando en ella más de 300 empresas como turoperadores, agencia de viajes, cadenas hoteleras y aerolíneas, presentes en la zona norte del país. En 2023, a esta feria asistieron como invitados especiales inversionistas colombianos que buscan fortalecer y complementar las ofertas turísticas en el país. Como resultado de las reuniones sostenidas durante la celebración de esta feria destacamos un monto estimado de financiamiento identificado en esta ocasión por un valor de USD\$202.5 millones, que se suman al monto estimado de inversión de USD\$345 millones, los cuales sumarán al portafolio hotelero del país un total de 1,476 habitaciones y puerto de cruceros.
- La feria Top Resa: es una de las 4 más importantes de Europa y del mundo junto con la de Berlín, Londres y Madrid. En París se dieron cita miles de empresas, agentes de viajes, tour operadores y medios de comunicación, del país sede y de Europa y los principales destinos. Este evento tradicionalmente



congrega más 40,000 profesionales del sector turístico y en esta edición, número 45, fue de gran importancia para la República Dominicana ya que se mantiene en el top 10, ocupando el 8vo lugar en ventas por paquetes de viajes. En adición, sostuvimos reuniones con clientes hoteleros existentes en seguimiento a las operaciones latentes en pipeline y nuevas posibles solicitudes de financiamiento para remodelación de estructuras hoteleras existentes y capital de trabajo.

- WTM Londres 2023 Banreservas participó en la feria turística internacional WTM Londres que se realizó desde el día 6 al 8 de noviembre en el Centro ExCeL de Londres, Inglaterra. Esta actividad es uno de los eventos de viajes y turismo más influyente del mundo, reúne a alrededor de 4,000 expositores. En esta ocasión participamos en continuidad al apoyo y la labor que realiza el Ministerio de Turismo con la finalidad de promover y atraer nuevamente el mercado inglés a República Dominicana, al igual que, durante el marco de este conclave, cumplimos agenda de trabajo que contemplaba reuniones con inversionistas y conversamos acerca de mantener su interés en invertir en nuestro país. Como resultado de las reuniones sostenidas durante la celebración destacamos un monto de inversión proyectado que superan los USD\$1,614 millones, para desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana, al igual que nuevos proyectos turísticos orientados a turismo de salud y entretenimiento. Monto estimado de financiamientos prospecto USD\$394 millones y en proceso de negociación hasta USD\$464 millones. Estos proyectos aportarían a la ampliación de la



oferta turística habitacional y la cadena del valor del país en un corto y mediano plazo aproximadamente.

Para el cierre de 2023, se encontraban aprobados los siguientes proyectos: i) Super 8 Manzanillo es un hotel del tipo servicio selecto construido en un terreno de 5,000.00 m², que contempla 50 suites, 40 habitaciones King (incluye 4 tipo suites) y 10 habitaciones Queen. Las 50 habitaciones están repartidas en un edificio de 4 niveles, este edificio se localiza en Manzanillo-Montecristi en la misma carretera Manzanillo, en el sector de Copey. Banreservas otorgó financiamiento por valor de USD\$2.5 millones. ii) El proyecto Zemí Hotels consiste en un complejo hotelero con capacidad de 500 habitaciones tipo suites y villas ubicado en Miches, municipio de la provincia El Seibo. Zemi está concebido como un hotel-resort todo incluido enfocado en parejas y familias con un concepto moderno, contemporáneo y lujoso resort, ubicado en primera línea de la bahía de Miches. El Operador será bajo la marca Curio Collection By Hilton. Este proyecto tiene un monto estimado de inversión USD\$171 millones, de los cuales aprobamos facilidad por USD\$102 millones. Estará aportando 1,000 empleos directo y 2,000 indirectos.

En adición, se desarrolló el proyecto Dominicana el cual consiste en un centro cultural de experiencias inmersivas de la historia, el folklore y la cultura de la República Dominicana. El Proyecto consistirá en desarrollar y administrar espacios comerciales, así como, alquiler de locales y excursiones turísticas, donde marcas referentes nacionales tendrán exposiciones participativas y educativas de sus productos. Este proyecto será construido sobre un terreno arrendado con opción a compra propiedad de la empresa



Downtown Punta Cana, S. R. L. Banreservas otorgó financiamiento por el monto de USD\$1,500,000.00.

Otro proyecto aprobado es Arpel Beach Front Residences el cual abarca la construcción de un hotel (145 habitaciones, 93 llaves) a ser comercializado bajo el concepto de “Bed and Breakfast”. El Proyecto será bajo la marca Autograph Collection de Marriot, operado Aimbridge Hospitality. El mismo tiene un monto de inversión de USD\$27.6 millones, de los cuales aprobamos facilidad por USD\$13 millones. Estará iniciando operaciones en el primer cuatrimestre del 2024.

Otros logros del 2023, es la inauguración de la segunda fase del puerto turístico Taino Bay, el cual se basa en la reconstrucción y ampliación de un muelle para cruceros, que incluye un centro de recepción de pasajeros, una zona comercial y turística, parque temático y actividades recreativas tematizadas con el contexto histórico, paisajes naturales y culturales de la zona. Este proyecto inauguro su primera fase el 15 de diciembre de 2021, convirtiendo a Puerto Plata en el principal destino de cruceros del país. Actualmente es el segundo puerto con más visitas en el país, recibiendo 738,43 turistas a diciembre 2023. Para el 2024 cuentan con 866,552 pasajeros ya reservados.

Consecutivamente, fue inaugurado el anfiteatro “The Legend Arena” que forma parte del Dorado Park en Cap Cana, cuyo desarrolló contó con una inversión de US\$30 millones. Este anfiteatro ofrece amenidades e instalaciones para eventos de diferentes tipos multitudinarios, con una capacidad de más de 3,000 personas en shows y conciertos, y unos 9,000 en festivales.



Asimismo, tuvo su soft opening en diciembre de 2023 la primera torre hotel Aloft by Marriott del grupo RCD, a través de la sociedad Limburg Investments, SRL, quienes financiaron USD\$43.5 millones para la construcción y equipamiento de los hoteles AC Marriot (208 Habitaciones) y Aloft by Marriott (198 Habitaciones) a ser desarrollados en Santo Domingo. La inversión total del proyecto suma USD\$84.2 millones. La operación fue sindicada entre el Banco Popular y Banreservas, de las cuales se aprobó facilidad por un monto de USD\$21.75 millones.

El apoyo y patrocinios de la institución estuvo presente en varios eventos relacionados al sector turismo, través de actividades que favorecen la promoción de nuestra cultura, así como también, aquellos eventos que promueven el crecimiento de distintos segmentos del sector como lo es el Turismo de Aventura y el Turismo Sostenible. En esta ocasión, al cierre de diciembre de 2023 se había participado en 27 eventos a nivel nacional.

Enfatizamos el interés en la relación con las asociaciones y clústeres que participan en el crecimiento del sector turismo, entre ellas están: (3) tres firma de acuerdos 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 de (9) nueve acuerdo con Clúster Turístico de Santo Domingo, Samaná, Puerto Plata, Jarabacoa, Montecristi, La Romana-Bayahíbe, Barahona, Bani, respaldar y fortalecer iniciativas que promuevan la inversión turística sostenible y el emprendimiento innovador.



Destacamos, de manera particular la firma del acuerdo de colaboración con MITUR, el cual contempla que los empleados del Ministerio de Turismo serán beneficiados de servicios y tasas preferenciales en esta entidad bancaria, hecho trascendental considerando el gran aporte de estos colaboradores a la reactivación del turismo en la República Dominicana.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

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 antes 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 610 procesos a Banreservas y 450 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:

- Transformación de procesos

Entre los principales logros generados por el proyecto tenemos: optimización de 25% de la operatividad en la depuración de clientes, promoviendo la autogestión de negocios; eficiencia del 93% del tiempo de respuesta en solicitudes de generación de rentabilidad de clientes en el área de negocios para mejorar la experiencia del servicio, reduciendo aproximadamente 90 horas mensuales de espera; disminución del 25% en el tiempo de espera del cliente al solicitar la aceleración de credimás en sucursales y liberación de 10,438 horas anuales en el área de servicios; optimización del 10% la operatividad de extracción de reportería del Área de PLAFT en el seguimiento y gestión de cliente de alto riesgo y PEPS, garantizando un mayor control y monitoreo a través de un tablero automatizado así como la trazabilidad del tiempo de respuesta de reclamos de las unidades internas a través del uso de aplicativo de solicitudes de control.



- 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 87,571 tarjetas trabajadas por el robot de inscripción de tarjetas preaprobadas; se asumió las transferencias internacionales del segmento banca persona, por un volumen promedio 2,100 solicitudes mensuales absorbiendo un 98% del registro de las transferencias internacionales; reingeniería de los procesos robotizados de transferencias LBTR y apertura de cuenta nóminas del centro de atención de servicios especializados, garantizando validaciones y controles aumentando la efectividad y eficiencia operacional; procesamiento de más de 4,219 solicitudes de notificación de viajes; procesamiento de 416 cancelaciones de tarjetas de créditos con la ayuda de un nuevo robot responsable de gestionar los bloqueos de forma masiva con el objetivo de reducir el gasto de trituración por renovaciones de tarjetas de crédito no entregada en la institución.

Se logró cambios sustanciales que mejoraron la relación con los clientes, redujeron costos y tiempo operacionales, optimizaron la capacidad de respuesta de nuestros colaboradores en las unidades con actividades robotizadas.

Fue implementada la Escuela Lean + Agile como una plataforma didáctica e interactiva virtual que servirá como plataforma para llevar las habilidades y conocimientos internos al siguiente nivel a través del fomento de la cultura de mejora continua y conceptos



básicos de la metodología Agile. Dicha plataforma ha impactado a 752 dependencias y a más de 4,350 colaboradores.

Banreservas durante el periodo enero – diciembre 2023, realizó 356 evaluaciones de impacto al mapa de procesos, producto de las implementaciones de estructuras organizacionales, comités, formularios, SLA, protocolos y manuales. Además, la institución apoyó los principales proyectos operativos y estratégicos, en el ámbito regulatorios, nuevos productos y servicios, así como la automatización y mejoras.

En apoyo a la unidad de Auditoría General, realizamos el análisis de 50 consultas preliminares a los posibles hallazgos de auditoría a usuarios, con el fin de eficientizar la calidad de los informes definitivos de cara a los procesos.

Realizamos el relanzamiento del programa Agentes de Calidad, que ahora se denomina Asesores de Servicio de banco, cuyo objetivo es colaborar con iniciativas que apoyen al desarrollo y sostenimiento de nuestra cultura de servicio. Iniciamos el despliegue de un piloto en 15 unidades administrativas del banco y cinco de empresas subsidiarias. Asistieron 265 colaboradores que se comprometieron con esta iniciativa para continuar brindando una experiencia simple y más personalizada.

Realizamos el programa Design Thinking enfocado en la experiencia de clientes en coordinación con Academia Banreservas y Barna Management School, identificando ideas de mejoras de servicio, que serán consideradas para implementar en el corto y mediano plazo



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 14 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 159 procesos de Banreservas con el fin de actualizar y formalizar los indicadores clave (KPI).

Adicionalmente, se continuó el apoyo a la gestión de quejas y sugerencias de clientes el cual recogió un total de 5,607 opiniones y sugerencias recibidas y gestionadas al cierre de 2023, para obtener un índice de quejas solucionadas del periodo de 96%. No obstante, la institución otorgó 169 reconocimientos a colaboradores y oficinas en base a comentarios positivos de los clientes. Del mismo modo, a través de la gestión de Buzones de Opiniones y Sugerencias, hemos canalizado un total de 533 sugerencias, de las cuales hemos recibido respuesta de 455 y se han implementado 123.

Se continuó con el uso de tecnología de códigos QR en 295 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 2023 se registra un índice general de



satisfacción de 97% en las encuestas de cliente externo de las oficinas comerciales.

Para el Banreservas las encuestas marcan un nivel de satisfacción a clientes internos y externos de 93% y 97%, respectivamente, mientras que la banca especializada obtuvo un índice de satisfacción de 95%, las empresas subsidiarias 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 79% para cliente simulado. Mientras que, para las empresas subsidiarias se obtuvo un 93% y 86% para los reglones presencial y telefónicos, respectivamente.

En este sentido, el Centro de Contacto se ha convertido en el referente del sistema financiero con 7.9 millones de contactos realizados al cierre de 2023. Nuestro Centro de Cont@cto se afianza como una de las principales vías de comunicación de Banreservas y partes de sus filiales, logrando conectar a Madrid, New York y Miami con nuestra patria, a través de nuestra oficina de representación, apoyados en nuestros estándares de servicios, garantizando la experiencia y la calidad del servicio a nuestros clientes personales, preferentes, PYMES y empresariales, logrando un 95.1% en los indicadores de medición de calidad interna.

Hemos atendido más de 3.8 millones de llamadas, representando un incremento de un 1.7% comparado al cierre de 2022; logrando optimizar nuestros procesos, apegados a nuestros estándares:



seguridad, cortesía, asesoría y eficiencia. Cerramos el 2023 con la mayor cantidad de llamadas atendidas en la historia del Centro de Contacto.

Nuestro Centro de Contacto pone a disposición de nuestros clientes un amplio catálogo de servicios y negocios, incluyendo consultas de balances y actualizaciones de datos, pagos de tarjetas o préstamos, ventas proactivas de tarjetas de crédito con evaluación en línea, apoyando la migración de los clientes a canales digitales y la descongestión de las oficinas.

Se mantuvo fortaleciendo la colocación de productos y servicios gestionando llamadas salientes a más de 3.1 millones de clientes, a través de campañas de ventas y servicios, incrementando las ventas cruzadas y robusteciendo las relaciones con los clientes; además, se ha gestionado campañas regulatorias: cuentas inactivas.

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 224,500 solicitudes de asistencia a TuB@nco/APP, mediante estas solicitudes aportamos significativamente, el mantener los datos de nuestros clientes actualizados, a través de las diferentes vías de contacto en nuestras aplicaciones y sistemas. Adicionalmente, se apoyó las diferentes Expos (Expo Fomenta PYMES, 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 169,296



contactos de clientes a través de los diversos chats (Chat App, Chat Web, Chatbot) acoplados a nuestros estándares y calidad de servicios.

Se han llevado a cabo importantes iniciativas y mejoras con la finalidad de ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia en sus interacciones. Dentro de estos destacan: Gestión de servicio en la Oficina Representación Madrid, New York y Miami; integración Chatbot (Alma) con la plataforma CISCO, soporte en el proceso de migración Token Digital a clientes de TuBanco Persona e integración personal con discapacidad auditiva para ser un Centro de Contacto 100% Accesible.

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 Desempeño de Recursos Humanos

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. Este año estamos en el top 10 del Ranking de las “Mejores Empresas para Trabajar RD”, reconocimiento otorgado por la Revista Mercado.



Como familia Banreservas queda plasmado los colaboradores comprometidos, entusiastas, competitivos que somos, poniendo el corazón en todo momento, siendo el referente bancario de la República Dominicana. Nuestra cultura promueve altos estándares de desempeño que impulsan el logro de los objetivos organizacionales. Valorar nuestra gente es parte de la filosofía de la institución, y con la finalidad de resaltar a aquellos colaboradores que excedan las expectativas en sus funciones y modelen consistentemente los comportamientos apreciados como positivos por la institución, hemos desarrollado programas de reconocimiento al talento reservas.

Dentro del programa de reconocimiento al talento reservas destacan los siguientes: 17,679 nominaciones procesadas en el programa buen trabajo, 12 nominaciones en la categoría Innovación, 80 nominaciones del programa de reconocimiento a la excelencia de los cuales 5 resultaron ganadores. Más de 150 colaboradores participaron en el evento “Reconocimiento al Talento Reservas”, donde se premió conjuntamente a los colaboradores ganadores del reconocimiento a la excelencia y a la innovación.

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.

Hemos realizados levantamientos de clima laboral realizados en las distintas áreas a requerimiento del cliente o por alguna situación específica impactado a 217 colaboradores. En los meses de junio y



Julio, llevamos a cabo la medición de clima organizacional, por primera vez, simultáneamente para todas las empresas del grupo, reafirmando nuestro compromiso con apoyar nuestra estrategia de sinergia de grupo, alcanzando un 93% de participación.

Los resultados que obtuvimos en las encuestas, para todas las empresas que conforman la familia Reservas fueron las siguientes: 95.4% de nuestros colaboradores recomienda a las empresas de la familia Reservas como excelentes lugares para trabajar, 95% nivel de orgullo que tienen nuestros colaboradores de pertenecer a la organización; 90% índice gerencia & liderazgo y 89% índice clima organizacional de todo el Grupo Reservas, dejando de manifiesto el ambiente laboral que se vive y la calidad humana de nuestra gente.

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 charlas regulatorias con el propósito de difundir los principios fundamentales del Código de Ética y Conducta de Banreservas, con la participación de 1,388 colaboradores de la organización.

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.

Se han actualizado la política de administración salarial de empleados activos, temporeros de Banreservas y empresas



subsidiarias para mejorar la percepción de clientes internos, impactando a 3,625 colaboradores. Se incrementó el monto que se otorga en el programa que impulsa el desarrollo de la educación “Bono Educativo”, impactando la escolaridad de 7,448 hijos de colaboradores. Adicionalmente, se actualizó las compensaciones asociadas al puesto para otorgar herramientas de trabajos adecuadas para el desempeño de funciones.

Trabajamos 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, así como garantizar la calidad del expediente digital de acuerdo con los requerimientos de idoneidad.

El registro de personal tiene una importante función técnica para llevar a cabo la política de personal, su finalidad de servir como fuente de información necesaria para determinar la situación actual del colaborador, y para futuras tomas de decisiones. El expediente es de suma importancia ya que allí se encuentra la vida laboral del trabajador dentro de Banreservas. Es por ello por lo que los colaboradores activos, contratados, pensionados y excolaboradores se encuentran digitalizados al 100%, este proceso fue ejecutado en 3 fases: depuración, escaneo de documentos e indexación.

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 2023, hemos impactado a 10,001 colaboradores, para un total de 213,201 días disfrutado.

Banreservas invierte importantes recursos para que nuestros colaboradores desarrollen sus habilidades y talentos, a la vez puedan trascender profesional y personalmente. Es por ello que contamos con una serie de programas, prácticas y recursos, que nos apoyan para seguir contribuyendo con la calidad humana y profesional de los miembros de nuestra organización.

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.

Nuestro sistema de gestión del aprendizaje es Cornerstone Learning, el cual nos brinda la posibilidad de ofrecer a nuestros colaboradores una amplia gama de capacitaciones en modalidad virtual, lo que les permite acceder a contenido de aprendizaje de alta calidad de manera flexible y conveniente. Nuestros colaboradores pueden acceder a diversos formatos de capacitación, como microaprendizaje, videos, clases en línea, contenido interactivo, materiales descargables y evaluaciones. Los colaboradores pueden participar en las capacitaciones desde su computadora personal o incluso desde sus dispositivos móviles, lo que les permite aprender en cualquier momento y lugar que les resulte más conveniente.



En el periodo enero – diciembre 2023, el programa de capacitación impactó a 10,300 colaboradores, dentro de las disciplinas impartidas se encuentran: negocios, desarrollo de competencias y programas de maestrías coordinadas. Las categorías de capacitaciones por el impacto que han tenido destacan: programa de desarrollo de habilidades en 42%, capacitaciones técnicas en 39%, capacitaciones en el extranjero en 14%, maestrías y postgrado en 3%, y consejo de directores en 2%.

Siguiendo los lineamientos de responsabilidad social y como una fuente de reclutamiento para la organización, hemos continuado con los programas de pasantía tanto para nivel bachillerato, técnico y universitario. A su vez seguimos con el compromiso para dar cumplimiento a la Ley 05-12 sobre Inclusión de Personas con Discapacidad, actualmente contamos con 115 colaboradores en la institución con discapacidades: auditiva, visual, físico motora, intelectual y del habla.

Con el objetivo de proporcionar habilidades, conocimientos y herramientas para continuar promoviendo una cultura más innovadora, ágil y eficiente en la organización, realizamos 4 módulos virtuales en metodologías ágiles: Cultura Agile, Scrum y Kanban, Comportamientos Agile y Metodología Lean. Con esta iniciativa impactando a más de 700 colaboradores.

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. Por medio de dichos encuentros los colaboradores 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.

Con el fin de inspirar a otros y motivar a que en todos los niveles de la institución trabajen haciendo las cosas más simples y mejor, hemos creado el Equipo CORE, el cual está conformado por líderes de la organización que, al igual que todos los colaboradores, tienen el deseo de aportar valor para seguir construyendo un mejor Banreservas. Este equipo ha sido responsable de realizar en sus respectivas áreas la iniciativa denominada “Los 30 minutos de la transformación”, la cual consiste en realizar encuentros cercanos con sus colaboradores para reflexionar juntos sobre los 10 comportamientos asociados al lema de cambio de la transformación cultural: Hazlo simple, hazlo bien; además de generar conciencia a través de estos encuentros, en equipo son motivados a implementar acciones que impulsen los comportamientos deseados y favorezca a que permanezcan más allá del tiempo y las personas. A la fecha, 795 colaboradores han participado en estos encuentros, lo que se traduce en 3,308 colaboradores impactados en todos los niveles, pertenecientes a las áreas del equipo CORE, así mismo, han sido generadas 223 iniciativas, de las cuales algunas ya han sido implementadas y otras se encuentran en proceso de evaluación. Durante todo el año, estos líderes impulsarán acciones de cambio que fortalezcan la cultura de la institución.



Se continuó con el apoyo al programa Embajadores Banreservas, en la cual los agentes de cambio más influyentes en la organización potencian que ocurran cambios positivos definidos por la organización y siendo modelos de nuestros valores organizacionales. A la fecha han identificado 156 acciones para impulsar la transformación en sus áreas, así mismo han realizado encuentros para comunicar la visión de cambio, impactando más de 4,900 colaboradores.

Se lanzó el programa Mi Mejor Versión, diseñado para acompañar a líderes y colaboradores a descubrir su mejor versión, generar valor a la organización, impulsar su bienestar personal y actuar conforme a las normas y valores de Banreservas. Dicho programa promueve la retroalimentación asertiva sobre las oportunidades de mejora de los colaboradores en temas de desempeño, actitud e incumplimiento de normas, a través de conversaciones sinceras, claras, intencionales y oportunas, con el objetivo de lograr en conjunto una mejor versión de estos. El lanzamiento de Mi Mejor Versión fue realizado en 3 sesiones con 1,522 participantes desde directivos hasta mandos medios, en donde además se impartió una charla sobre liderazgo asertivo y manejo de conflictos con un facilitador experto, se compartieron los detalles sobre este programa y los elementos claves para sostener conversaciones de retroalimentación y acompañamiento. Adicional a lo anterior, se han registrado en la aplicación 73 casos de acompañamiento Mi Mejor Versión, lo que muestra la receptividad que ha tenido el programa por parte de los líderes de la institución.

A fin de continuar promoviendo la transformación cultural en la organización, se realizó el webinar “Gestión Estratégica del



Compromiso”, en la cual se dieron a conocer las últimas tendencias y buenas prácticas en cuanto a la gestión estratégica del compromiso emocional y racional, mejorando así el desempeño de los colaboradores y creando un entorno de trabajo más positivo y productivo. En dicho webinar se impactó un total de 781 colaboradores.

Con el propósito de impregnar en todos los colaboradores el espíritu creativo e innovador, realizamos el primer hackathon en Banreservas, un espacio guiado donde los colaboradores recibieron informaciones de valor y metodología para la generación de nuevas ideas promoviendo una cultura de innovación y competitividad para impulsar los focos estratégicos de la institución. Recibimos más de 600 solicitudes de colaboradores interesados en generar cambios positivos, de los cuales fueron seleccionados 102 colaboradores, quienes tendrán la oportunidad de ser protagonistas del cambio y fomentar una transformación en el ADN cultural de los colaboradores de la familia Reservas.

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 periodo enero – diciembre 2023. Dentro de estos tenemos ayudas al colaborador por situaciones de salud, subsidio de educación integral, atenciones psicologías, protocolo de asistencia para los reportes de casos de violencia de genero e intrafamiliar, salario emocional, gestión de becas, etc.



Dentro de nuestros objetivos se encuentra la potencialización de la motivación, compromiso y sentido de pertenencia de nuestros colaboradores hacia la institución, por lo que hemos realizado una campaña de percepción de beneficios para tales fines. En adición se ha formalizado un tarifario de productos financieros de empleados, el cual consta de tarifas especiales para nuestros colaboradores, a la vez que hemos actualizado la política de préstamos al personal, incorporando mejoras y controles en este beneficio, creando condiciones más favorables al usuario de este beneficio.

Garantizar un ambiente de trabajo seguro para todos los colaboradores, es una prioridad para Banreservas y sus Empresas Subsidiarias, es por ello que en el mes de junio 2023, realizamos una campaña de comunicación sobre la implementación de la guía para manejo de casos de acoso laboral, cuyo objetivo es proporcionar orientación que permita la identificación y prevención de la violencia laboral, sea física o psicológica, con el fin de mantener un clima laboral de armonía, cordialidad, productividad y respeto entre colaboradores.

En esta guía se encuentran definidos en detalle aquellos comportamientos que suponen acoso laboral y acoso sexual laboral, así como los pasos que deben seguir los colaboradores que se consideren víctima de este tipo de acoso o que tengan conocimiento de situaciones acosadoras, para presentar una denuncia ante la unidad competente y el proceso de investigación que se lleva a cabo. El procedimiento de denuncia de un caso de acoso laboral se rige por los principios de confidencialidad, respeto, diligencia y celeridad, trato justo y protección, con el objetivo de garantizar la seguridad de los colaboradores involucrados, incluyendo al denunciante.



Nos mantenemos realizando periódicamente las Jornadas de pruebas médicas preventivas para garantizar y velar por la salud, integridad física de nuestros colaboradores, a fin de brindar evaluaciones y darles la orientación necesaria.

Junto al Ministerio de Salud Pública y su Programa Ampliado de Inmunización (PAI), desarrollamos 4 jornadas de vacunación contra la influenza para todos los colaboradores en nuestras 4 principales localidades, donde se vacunaron más de 600 personas.

En apoyo al simulacro nacional, coordinamos la logística de los 4 edificios principales de Banreservas, iniciativa promovida por la Comisión Nacional de Emergencia (COE), la familia Reservas puso en práctica los planes de contingencias, protocolos y procedimientos de evacuación institucional, y al mismo tiempo, observó los puntos de mejoras a trabajar. Con el ejercicio realizado participaron unos 1,600 colaboradores.

4.3 Desempeño de la Tecnología y Canales de Distribución

Los canales de distribución desempeñan un rol importante dentro de la institución y para el año 2023, continuamos enfocados en robustecer nuestra estrategia digital, 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.

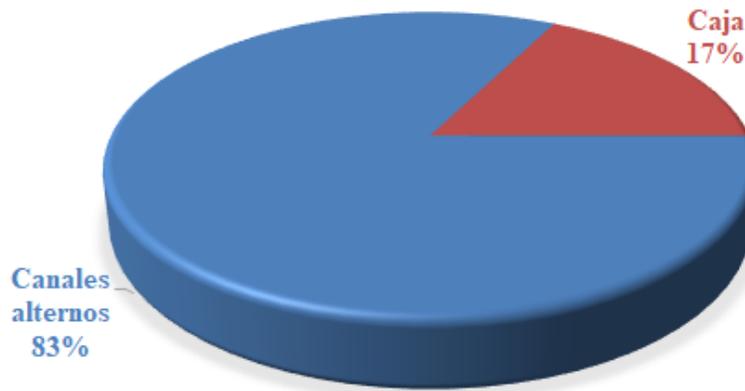


Enfatizamos, como parte de estos canales de distribución, los cajeros automáticos, Subagentes Banreservas, TuBanco (Personas y Empresas, en sus versiones App y Desktop), *960# con tecnología móvil USSD, Sistema de Voz Interactivo (IVR por sus siglas en inglés) con tecnología de Biometría de voz, Bóvedas de Depósitos Automatizadas, Hub de Pagos de servicios, Servicios de Campañas vía WhatsApp, entre otros. Además de esto, dentro de los canales de distribución destacan 316 oficinas, más de 1,056 subagentes bancarios, así como más de 848 cajeros automáticos disponibles para los clientes, los cuales junto a UNARED suman más de 1,800 ATMs libres de cargos.

En los últimos 4 años, la transaccionalidad de los canales presenciales y no presenciales se ha incrementado en un promedio de 33.3% al cierre del año 2023. La gestión de los Canales Banreservas logró la realización del 85.5% de sus transacciones a través sus canales alternos. Comparado con el mismo periodo del 2022, las transacciones los canales alternos crecieron un 28% representando más de 58 millones de transacciones adicionales generando ahorros significativos para la institución; mientras que las transacciones vía ventanilla crecieron 3%.



TRANSACCIONES POR CANALES 2023



Con el fin de incentivar la migración de transacciones a los canales, Banreservas desarrolla de manera continua estrategias de comunicación orientadas 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 estos. Al cierre de 2023 hemos logrado activar más de 104 mil usuarios al canal TuBanco / APP, quienes realizaron más de 5.9 millones de transacciones financieras, y generaron un ahorro operativo estimado de más de 694 millones de pesos. En base a esto, visualizamos un incremento de los clientes activos, superando en más de un 11.4% el crecimiento frente al 2022, y logrando servir a más de 2.4 millones de clientes a través de todos nuestros canales.

En ese sentido, cabe destacar que el App Banreservas continúa un crecimiento exponencial en su transaccionalidad, logrando desde su salida 7.6 millones de descargas, y más de 83 millones de transacciones al cierre de diciembre del 2023, para un incremento de más del 48% comparado con el 2022. 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 de datos e internet, facilitando así el uso de la población de menores recursos, y con miras a facilitar el compromiso de Banreservas para impulsar la bancarización de todos los dominicanos.

El Banco de Reservas, en apoyo constante con la bancarización, cuenta con cajeros automáticos y subagentes bancarios a nivel nacional en las 32 provincias y en más del 97% de los municipios. En cuanto a la transaccionalidad en los cajeros automáticos (ATM), para el 2023, presenta un crecimiento de 14% y 6.9 millones de transacciones adicionales comparado este periodo con el 2022, la Red de ATM del Banco cuenta con más de 860 cajeros, y junto a UNARED cuenta con más de 1,840 ATMs libres de cargos disponibles para sus clientes.

En adición, los subagentes bancarios continúa presentando un crecimiento sostenido, el cual frente al cierre del 2022 creció en más de 32% y superando los 2.7 millones de transacciones financieras y 1.1 millón de consultas. Nuestros subagentes bancarios continúan liderando el mercado en cuanto a transacciones financieras y volumen transado de la red de subagentes bancarios a nivel nacional, ofreciendo a disponibilidad de toda la población su red de más de 1,000 comercios de corresponsalía bancaria. En Banreservas, a través de los subagentes bancarios contamos con presencia del 100% en 32 Provincias y del 97% en Municipios a Nivel Nacional, con estas gestiones, estamos acercando al Banco a nuestros clientes, cubriendo la necesidad en comunidades aisladas, con el objetivo de incentivar y facilitar los esfuerzos de Bancarización, a todos los dominicanos.



En la actualidad, 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. Hoy en día contamos con más de 10,000 usuarios enrolados y nuestro objetivo 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.

Destacamos, que mediante nuestra cuenta de Administración de Fondos apoyamos alianzas público-privado que apoyan sectores vulnerables de República Dominicana, productores rurales, remozamiento de patrimonios, energía solar, sector turismo, entre otros proyectos importantes para todos los dominicanos. En el presente año gracias al acuerdo realizado entre el Fondo Internacional Desarrollo Agrícola y MEPYP encargados de implementar los planes de inclusión y resiliencia de PRORURAL para el manejo de presupuesto de iniciativas que apoyen a pequeñas organizaciones de sectores vulnerables, implementamos 8 cuentas ESCROW facilitando la gestión de las operaciones de los beneficiarios de este proyecto manejando un monto total de RD\$42 millones. Como resultado, hemos logrado una mayor efectividad en la ejecución de iniciativas clave que abordan desafíos económicos y sociales en nuestro país.

El Banco de Reservas mediante la Dirección de Cash Management tiene bajo su responsabilidad los servicios de Bóvedas Automatizadas de depósitos cuyos objetivos son expandir los servicios para incrementar los volúmenes de depósitos, apoyar las metas de



negocios comerciales en la cartera pasiva y ofrecer soluciones innovadoras. Además, esto, hemos colocamos a disposición de nuestros clientes Corporativos, Empresariales, Institucionales, Turísticos, Gubernamentales y PYMES nuestras nuevas Bóvedas de Depósitos. Adicionalmente, se han colocado 18 Puntos de Depósitos Comerciales, donde las Bóvedas Automatizadas de Depósito estarán habilitadas en las oficinas comerciales Banreservas seleccionadas para que nuestros clientes comerciales con especial foco en el segmento PYMES puedan auto servirse realizando sus depósitos en línea. Además, nuestra nueva plataforma HUB de pagos permite a nuestros clientes de Negocios Especializados y PYMES liquidar facturas de servicios, impuestos y otras obligaciones gubernamentales de manera conveniente y segura a través de la mayor red de recaudos, gracias a nuestra presencia en todo el país, nuestros canales digitales y nuestra amplia red de Subagentes bancarios Banreservas. Hemos afiliado un total de 8 facturadores en el presente año. Actualmente tenemos activos 17 facturadores que han realizado 329,578 transacciones con un volumen total recaudado de RD\$3,299 millones y aportando ingresos no financieros por RD\$19 millones.

Hemos instalado 115 equipos donde nuestros clientes han realizado 491,980 transacciones con un volumen de depósito RD\$16,323 millones y US\$7.4 millones al cierre de diciembre de 2023 y gracias a las negociaciones realizadas con los clientes, acordamos mantener los balances promedios mensuales de RD\$687 millones más, sin embargo, los clientes presentan balances promedios mensuales adicionales a lo acordado por un monto superior a RD\$12,030 millones. En adición, nuestro servicio de transporte de valores ha custodiado fondos de más de 180 clientes con que ascienden a RD\$132,594 millones y US\$56 millones. Gracias al servicio otorgado



se estableció mantener balances promedios mensuales de RD\$6,842 millones.

Adicionalmente, durante el 2023 continuamos con el enfoque de robustecer nuestra estrategia digital, encaminados hacia la transformación y haciendo énfasis en los objetivos que la misma persigue. Estos objetivos se impulsaron a través de:

- **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.

En perspectivas, estas iniciativas hacia la transformación fueron creadas con el propósito de alcanzar los objetivos planteados con anterioridad a través de las siguientes herramientas:

- **Token Digital:** diseñado para reducir las fricciones en el uso de nuestros Canales Digitales se pone a disposición de los clientes el Token Digital, un mecanismo de doble autenticación en sustitución de la tarjeta de códigos. Esto con el propósito continuar los esfuerzos de transformación hacia la banca digital en Banreservas y brindarles a los clientes opciones que deriven en una mejor experiencia, así como ofrecer capacidades tecnológicas que permitan el autoservicio y brindar una solución más segura y



moderna a nuestros clientes. Durante el año 2023, iniciamos el proceso paulatino de migración de nuestros clientes al Token Digital, impactado más de 1,000,000 de clientes, los cuales hoy en día cuentan con su Token Digital como método de autenticación.

- Sistema de Gestión de Turnos y Citas: a través de este Sistema los clientes pueden gestionar sus turnos de manera automatizada, y esperar cómodamente en un ambiente acogedor en nuestras oficinas comerciales. 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. Dicho sistema, a la fecha, ha sido implementado en 20 oficinas comerciales, en las cuales hasta la fecha se han agendado un total de 21,000 citas y se han atendido más de 1,800,000 clientes por el sistema de Turnos.

Adicionalmente, el sistema de Turnos y Citas fue implementado en las Oficinas de Representación en el exterior, tanto en Madrid como en Nueva York y recientemente la ciudad de Miami. En Madrid se han agendado 1,675 citas a través de la web y se han atendido 1,067 clientes en la oficina por el sistema de Turnos, para la ciudad de Nueva York se han agendado 984 citas y los representantes han atendido un total de 4,445 clientes todos a través del sistema de Turnos, en la ciudad de Miami los clientes han agendado un total de 88 citas a través de nuestra página web y en la oficina se han atendido 215 clientes por el sistema de turnos.

- Pago de Multas y PGR en cajeros automáticos de retiro: implementado la funcionalidad de pagos de multas y servicios de



la Procuraduría General en nuestra red de cajeros automáticos de retiro, anteriormente solo contábamos con dicha funcionalidad en los cajeros de depósito. Poniendo a disposición para nuestros clientes este servicio en la red completa de cajeros automáticos Banreservas.

- Segunda Oficina Dual Banreservas: Inaugurada para el mes de mayo de 2023, en el centro comercial BlueMall Punta Cana. Este nuevo centro de soluciones llega para impulsar los proyectos y transformar la experiencia de servicio en toda la zona. También, ofrece una experiencia de servicio única, combinando lo presencial con lo digital para que los clientes puedan realizar todas sus diligencias bancarias a la velocidad que necesitan.
- Nuevas funcionalidades en nuestro Asistente Virtual (Alma): Colocamos a disposición de los clientes el poder realizar solicitudes de Tarjeta de Crédito y Préstamos a través de Alma, nuestro Asistente Virtual. Con la implementación de estas solicitudes ponemos a disposición de nuestros clientes una forma segura, auto asistida y más ágil que no requiere tener que dirigirse a una de nuestras Oficinas Comerciales o llamar al Centro de Contacto. Adicional a esto, colocamos nuestro Asistente Virtual en la página web del Banco (www.banreservas.com) y en el App Banreservas de modo que nuestros clientes cuenten con múltiples vías para acceder al mismo.

Estas nuevas funcionalidades nos permiten robustecer la oferta transaccional que brindamos a nuestros clientes de los distintos segmentos a través de los canales Banreservas.



Otros logros a destacar través de los Canales Banreservas, durante el 2023, es la implementación de la nueva Plataforma de Pago de Servicios e Impuestos vía canales Banreservas la cual permite a nuestros clientes liquidar facturas de servicios, impuestos y otras obligaciones gubernamentales de manera conveniente y segura con la mayor red de recaudos, gracias a nuestra presencia en todo el país, nuestros canales digitales y nuestra amplia red de Sub-Agentes bancarios Banreservas.

En ese mismo orden, se creó la Cuenta Administración de Fondos para apoyar alianzas gubernamentales con el objetivo de afirmar nuestra estrategia de colaboración con alianzas públicos-privados mediante instituciones gubernamentales, facilitando el manejo de presupuesto de iniciativas que apoyan sectores vulnerables de República Dominicana, productores rurales, remozamiento de patrimonios, entre otros proyectos importantes para todos los dominicanos, facilitado de este modo la gestión de las operaciones de los beneficiarios de los proyectos de alto impacto.

4.4 Gestión de Cumplimiento y Control

El Banco de Reservas a través de 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 de la institución 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 parte del proyecto institucional “Fortalecimiento de una Cultura Ética Corporativa”, se celebró la semana de la ética, en el marco del día nacional de la ética ciudadana, a los efectos de concientizar y elevar nuestra cultura de integridad por medio de actividades interactivas, videos de nuestras autoridades, capsulas y trivias a todo el personal. En ese mismo tenor, se dio a conocer el Proyecto “Ética en Casa”, que tiene como objetivo fomentar y fortalecer los valores de la familia reservas.

Para el cierre de 2023, la institución ha logrado ejecutar 28 actividades a través la Gerencia de División de Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno, de la Dirección General de Cumplimiento, entre la cuales destacan: la certificación en la Norma ISO 37001:2016 para los 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.

Del mismo 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 en Banreservas, 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 cierre de 2023, se han realizado un total de 6,954 depuraciones con una efectividad de respuesta de un 100%.

En adición, el Banco de Reservas a través de la línea de transparencia el cual sirve de canal eficiente para reportar denuncias por acciones irregulares que se presenten en el desarrollo de los negocios. Para este año 2023, 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.

En ese mismo orden, fue sometido a un proceso de revisión a los efectos de revalidar la certificación en la norma ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, lograda el pasado año 2022. Al igual que el proceso de certificación abordado el pasado año, la revisión de revalidación fue efectuada por la firma certificadora alemana, de prestigio internacional (TÜV NORD). Estas revisiones deben ser ejecutadas una vez al año con el claro objetivo de lograr el fortalecimiento del Sistema de Gestión Antisoborno de la entidad a los efectos de que el Banco de Reservas de la República Dominicana



pueda pasar en forma exitosa la auditoría de recertificación que será ejecutada en septiembre 2025.

Posteriormente a través de la unidad inteligencia financiera de cumplimiento, la institución contribuyó con el desarrollo de identificación de escenarios de riesgo, comportamientos y tendencias de los clientes, colaboradores y proveedores, de los diferentes productos y servicios. Así como, los reportes automáticos para obtener información en el menor tiempo posible, agregando agilidad a la toma de decisiones. En este sentido, tras un continuo análisis por parte de la gerencia de inteligencia financiera de cumplimiento, se desarrollaron diferentes indicadores de desempeño KPI e indicadores de riesgo (KRI), dashboards, que han contribuido con el fortalecimiento de la gestión y la toma decisiones de la dirección general de cumplimiento. Ante lo expuesto, la cantidad acumulada de atención de requerimientos para la toma de decisiones en el marco regulatorios, a los fines de identificar escenarios de riesgo e insumos para análisis de brechas de servicios ascendieron a 387 al cierre de 2023.

El Banco de Reservas 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, se mantiene acorde a las normativas adoptadas y aplicables, ejecutando su programa de cumplimiento que abarcan 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.



Los pilares del Programa de Cumplimiento se han clasificados en dos (2) grandes categorías: i) actividades de prevención y, ii) actividades de detección. Las actividades enfocadas a prevenir el lavado de activos incluyen, la debida diligencia de clientes, las depuraciones de los clientes contra listas restrictivas, monitoreo de operaciones internacionales, la realización de análisis sectoriales y monitoreo de listas y noticias de delitos precedentes. Entre los principales pilares para el 2023, se contemplan los siguientes programas:

- Debita Diligencia, esta medida mitigante se aplica al proceso de revisión previo a la vinculación para clientes extranjeros, personas expuestas políticamente (PEP) y Personas Jurídicas, así como la revisión a requerimientos de Negocios de clientes existentes. En lo que va del año 2023, estas identificaciones ascienden a un total 61,517.
- Identificación de clientes, se realiza la debida diligencia previo a la vinculación para clientes extranjeros y personas expuestas políticamente (PEP). 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 2023 toda la cartera de clientes del Banco de Reservas fue sometida a dicha depuración, hoy en día han sido descartadas 3,354 y confirmadas 0.
- Revisiones periódicas, se realizaron tres olas del máster plan remediación de clientes identificados, la primera abarco la cantidad de cliente identificado como Personas Expuestas



Políticamente (PEP), con un avance del 100% de un total de 16,173 clientes PEP identificados, de los cuales fueron rectificadas 13,872 y 2,462 reclasificados. La segunda fue la remediación de los clientes identificados de mayor riesgo, logrando actualizar los datos de 29,460 clientes, y se cerró exitosamente en esta ocasión para los clientes FATCA, fueron identificados 626 clientes, para reportar un avance de un 91% de remediaciones exitosas.

De esta manera, se celebró la tercera ola del máster plan de remediación para los clientes Mayores deudores, Mayores depositantes y Proveedores, identificándose un total de 3,434 clientes, alcanzando a la fecha del presente informe, un total de 747 casos gestionados por el área de negocios y presentando un avance al cierre del 2023, de 170 casos completados.

- Noticias Relevantes, sobre debida diligencia y monitoreo transaccional a través de la cual la Dirección General de Cumplimiento realiza 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 este año 2023, se han investigado 815 noticias relacionadas a lavado de dinero, involucrando a 294 clientes. En cuanto al Monitoreo Transaccional, en lo que va del año 2023 se generaron un total de 1,026,970 alertas, de los diferentes escenarios de monitoreo transaccionales.
- Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS), para este año 2023, se han registrado un incremento de las operaciones reportadas, lo que a su vez se traduce en el fortalecimiento de nuestra gestión de



análisis y monitoreo, en este período fueron reportadas 874 operaciones sospechosas.

- Reporte de transacciones en efectivo, se ha mantenido el monitoreo constante de aquellas operaciones realizadas en efectivo, en especial, aquellas que igualen 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 este periodo del 2023, se reportaron un total de 123,194 transacciones.
- Atención a los requerimientos de información, se ha dado respuesta al 100% dentro del plazo establecido, para el año 2023 se han recibido un total de 2,354 requerimientos de información, correspondiente a la Superintendencia de Bancos, Unidad de Análisis Financiero y a la Dirección General de Impuestos Internos.
- Programa de Regulaciones Fiscales Internacionales, se efectuó de manera satisfactoria ante la Dirección General de Impuestos Internos el Reporte FATCA 2023, correspondiente al Corte Anual 2022, con una sumisión exitosa, en esta entrega fueron reportados 5,776 clientes, con un incremento de 36.90% en comparación al año anterior.
- En consecuencia y apegados a lo establecido en el Instructivo de Prevención de Lavado de Activos, Circular SIB 003-18, la Dirección General de Cumplimiento para el año 2023, 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 95%, para



cantidad total 4,687 empleados y 100% en 307 oficinas visitadas. Consecutivamente, durante el 2023, celebramos el “Primer Congreso Contra el Lavado de Activos” donde conmemoramos el Día Nacional para la Prevención del Lavado de Activos.

- A través de la Dirección Prevención PLAFT/PADM, con el propósito de cumplir con normativa vigente, mejorar el proceso de vinculación y actualización de clientes basado en riesgo y mejorar la calidad de los datos capturados a nivel del perfil del cliente, inicio al proyecto de actualización del sistema Siebel CRM. El proyecto presenta avances significativos en las fases de vista única de debida diligencia, en la gradación de riesgo de clientes, mejoras a los niveles de escalamiento y en las categorías documentales en los perfiles de clientes. El proyecto Siebel CRM a la fecha presenta un nivel de avance de un 50%.
- La Dirección Prevención ha impactado de manera positiva contribuyendo a desarrollar una gestión más eficiente y ágil, cumplimiento de manera efectiva con los requerimientos normativos vigentes. Impactando mencionar, el fortalecimiento de la estructura, el fomento de la cultura PLAFT, máster plan de remediación de clientes, análisis sectoriales de clientes y de brechas, la evaluación de sistema de monitoreo, la adecuación de dieciséis (16) procesos, entre otros. Adicionalmente, la Dirección Prevención, implementó el proyecto actualización Siebel CRM con el propósito de cumplir con normativa vigente, mejorar el proceso de vinculación y actualización de clientes basado en riesgo y mejorar la calidad de los datos capturados a nivel del perfil del cliente, dio inicio



al proyecto de actualización del sistema Siebel CRM. El proyecto presenta avances significativos en las fases de vista única de debida diligencia, en la gradación de riesgo de clientes, mejoras a los niveles de escalamiento y en las categorías documentales en los perfiles de clientes, como se muestra a continuación.

En otro aspecto, mediante 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 veintea y una (21) 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 del Reglamento Cambiario. ii) Evaluación del Reglamento para Inversiones en el Exterior y Apertura de Entidades Transfronterizas. iii) Evaluación del Reglamento de Evaluación de Activos (REA). iv) Evaluación del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información. v) Evaluación del Reglamento de Gobierno Corporativo. vi) Evaluación



del Instructivo Debida Diligencia Enfocado en la Primera Línea de Defensa. vii) Evaluación a la Resolución No. 238-2021 de la SISALRIL, sobre Auditora Médica, calidad de las atenciones de salud, glosa y pagos entre ARS/ARL y PSS, aplicable a ARS Reservas. viii) Evaluación a la Circular No. 03-21, sobre la comercialización de nuevos planes y/o servicios de seguros, aplicable a Seguros Reservas. ix) Evaluación a la Resolución No. 454-22 de la SIPEN, sobre requisitos y documentos requeridos por las AFP para la devolución de saldo CCI por enfermedad terminal aplicable a AFP Reservas. x) Evaluación al Instructivo de Aplicación para el Reglamento sobre Gestión Integral de Riesgos para los Intermediarios de Valores de la Gestión de Riesgo de Liquidez, Circular 06-22, aplicable a Inversiones & Reservas. xi) Evaluación al Reglamento de información Privilegiada, Hechos Relevantes y Manipulación de Mercado, CNMV-2022-10-MV, aplicable a AFI Reservas, Fiduciaria Reservas e Inversiones & Reservas. xii) Evaluación a la Resolución No.436-20 de la SIPEN, sobre Metodología del Cálculo de Pensiones por Renta Vitalicia. xiii)Evaluación a la Resolución No. 533-01 del CNSS, que modifica el Reglamento para la Organización y Regulación de las ARS. ivx) Evaluaciones de PLAFT de debida diligencia a Clientes, Colaboradores y Proveedores en las filiales: AFI Reservas, Inversiones y Reservas - Puesto de Bolsa, Seguros Reservas, ARS Reservas, AFP Reservas, Seproi y Fiduciaria Reservas.

En adición, se monitoreó el cumplimiento en la remisión de reportes e informaciones regulatorias requeridas por los distintos entes reguladores, supervisores y fiscalizadores, resultando en el seguimiento a la remisión efectiva de 5,742 reportes del banco y



8,230 reportes de las empresas subsidiarias, de los cuales hemos revisado y analizado 287 reportes regulatorios, con el propósito de identificar posibles incumplimientos normativos. En ese orden, se contempla el seguimiento con la gestión oportuna de 533 dispensas y la atención efectiva de 1,579 requerimientos recibidos de los organismos reguladores durante este periodo, los cuales fueron tramitados y revisados con las distintas áreas correspondientes. De la misma forma, se revisaron los reportes de inconvenientes y retransmisiones que se remiten a los organismos reguladores, con la finalidad de identificar las oportunidades de mejoras, para evitar ser sancionados por tardanza en la remisión de dichos reportes.

Sin embargo, con la finalidad de velar porque se apeguen a los requerimientos aplicables a la institución, se brindó apoyo en el análisis de 621 procesos, procedimientos y reglas de negocios, así como para productos existentes y lanzamientos de nuevos productos y servicios. Se realizó la revisión y análisis normativo de 19 nuevos contratos de adhesión y se gestionaron 666 Solicitudes de No Objeción ante la Superintendencia de Bancos, correspondientes a Inversiones, cierres de oficinas y nuevos productos.

Al cierre de 2023, la Dirección de Cumplimiento Regulatorio trabajó en la identificación y análisis de 52 nuevas normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Banco Central, así mismo el análisis de 129 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 22 boletines informativos y 1 trivía en materia de cumplimiento regulatorio y prevención de lavado de activos, por medio de la elaboración y publicación de un Boletín Informativo sobre la Transparencia y Manejo de Información Privilegiada en el Mercado de valores.

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

Para el año 2023. en el Banco de Reservas a través de 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, realizaron evaluaciones en diferentes oficinas y departamentos del banco, en los cuales se evaluó la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno de la institución. Dentro de las actividades realizadas con miras al fortalecimiento de los controles, se enumeran las siguientes actividades: nueve (9) Actividades de Gestión Requerimientos Regulatorios PLA/FT en empresas subsidiarias, once (11) actividades Divulgación de boletines y/o cápsulas informativas a las empresas subsidiarias, cuatros (4) Evaluaciones de Nivel de Cumplimiento PLAFT a las empresas subsidiarias, veintitrés (23) Atención de Consultas Regulatorias PLA/FT en empresas subsidiarias, (3) de



Informe de Estadísticas de Cumplimiento Regulatorio PLA/FT y (18) de Desarrollo de proyectos especiales.

En este sentido, la Dirección General de Auditoría avanzó en el cumplimiento de la planificación anual, con un 97%, al cierre del 2023, 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. Para el año 2023 se logró finalizar 39 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 56 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 44 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.

En tanto que, al cierre de del 2023 la Dirección de Auditoría Empresas Subsidiarias habían realizados un total de 31 auditorías, como mecanismo de control. La Dirección Auditoría Continua, especializada en la realización de pruebas automatizadas, mediante scripts (Programación informática), ha realizado un total de 188 pruebas y reportes dentro del plan y 61 fuera del plan, las cuales fortalecen la gestión de riesgos y la efectividad de los controles



establecidos en la Organización y apoyan la gestión de otras áreas de la Organización, con el objetivo de mejorar procesos, monitorear indicadores y mitigar riesgos.

En ese mismo orden, la unidad de calidad realizó dos (5) auditorías internas al cierre del 2023, al Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Auditoría. Además, 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%. Adicionalmente, como muestra de la especialización en auditoría de nuestro equipo de auditores, contamos con dos (02) certificaciones internacionales: Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 y Quality Assessment, basado en las Normas Internacionales de Auditoría.

En adición, en el Banco de Reservas contamos con la unidad de Auditoría Forense y Especializada la cual experta en casos de investigaciones forenses, quienes han gestionado para este período 2023, una cantidad de ciento noventa y cinco (195) eventos, incluyendo recuperaciones para la Institución, ascendentes a RD\$10,212,041.44. Esta unidad especializada ha recomendado realizar ciento noventa y dos (192) acciones correctivas, a colaboradores que han incurrido en faltas a las normas disciplinarias de la Institución, así como, noventa y un (91) recomendaciones de Mejoras Tecnológicas, Procesos y de Aseguramiento de la Calidad y Servicio. Adicionalmente, se han realizado 18 visitas sorpresas en oficinas localizadas en todo el territorio nacional, impactando 62 cajeros humanos, 12 Bóvedas y 15 ATMs, logrando arquear un monto



global de RD\$331.4 millones, US\$1.3 millones y EUR\$200 miles. Producto a las visitas y arqueos sorpresa, han surgido 92 hallazgos, 37 recomendaciones y 36 acciones correctivas.

Durante el 2023, ratificamos dos (02) certificaciones internacionales: i) Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015. ii) Quality Assessment, basado en las Normas Internacionales de Auditoría, que demuestran el nivel especialización de nuestro equipo de auditores. Adicionalmente, 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. En síntesis, han utilizado un total de 9,225.80 horas de capacitaciones al cierre del año 2023, enfocadas a las necesidades de los recursos de Auditoría para el desempeño óptimo de sus funciones.

Destacamos, la planificación y supervisión de los límites de riesgos, para esto el Banco de Reservas 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.

Dentro de los logros a destacar durante el 2023, se encuentra el Proyecto TeamCentral, diseñado para dar seguimiento a través de una herramienta que permite automatizar y digitalizar la interacción y tratamiento de los hallazgos pendientes de Auditoría. En adición, otro de los logros en el Banco de Reservas la implementación del Diseño y Automatización de Indicadores a través de consultas a las bases de datos y visualización de los resultados en Power BI. Entre estos destacan: Cumplimiento al plan, gestión de proyectos (auditorías), gestión de hallazgos, hallazgos vencidos, gestión de horas hombres, cierre de proyectos de Auditoría, entre otros. En ese mismo orden, se participó en una decena de ejercicios del BCP (Business Continuity Plan) y DRP (Disaster Recovery Plan), tanto para el Banco como para las empresas Subsidiarias, organizados por las áreas de Tecnología y Riesgos, en los que desempeñamos nuestro rol de observadores para oportunidades de fortalecimiento, de cara a que el Grupo Reservas esté mejor preparado ante la presencia de un indeseado desastre o siniestro real.

La Dirección de Contabilidad e Información Contable, es 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 2023, 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 2022 y del Informe trimestral desde 31 de marzo al 30 de septiembre 2023, 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 1,521, dentro de los cuales destacan: 1004 al Banco Central de la República Dominicana, 498 a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 18 a la Superintendencia de Valores (SIMV) y uno a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).

Así mismo, la Dirección Contabilidad Empresas Subsidiarias continuó su labor a través revisión de las operaciones fiscales de las filiales del Grupo Reservas, con el objetivo de comprobar que estas cumplieron con los deberes formales del contribuyente, al declarar oportunamente dichas operaciones ante el órgano rector (DGII). A continuación, se listan las cantidad de actividades relacionadas al Cumplimiento fiscal del Banco, entre las cuales destacan: i) 4,390, Certificaciones Retenciones de Impuestos ii) 97, Envío reportes DGII/SIB, iii) 89, Declaraciones y/o Pagos DGII, iv) 263,235, Cantidad Registros contables sobre retenciones verificados v) 12,514, Facturas emitidas manuales, vi) 10,165, Registro facturas



proveedor, vii) 434, Gestión Emisión Certificación Digital por DGII (OFV) del Impuesto al Patrimonio Inmobiliario.

Posteriormente, dentro de las actividades Dirección Contabilidad Empresas Subsidiarias se remitió la Declaración Jurada contentiva de todas las subsidiarias sujetas a consolidación 2022 a la Superintendencia de Bancos y la Elaboración de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre 2022 en español e inglés y desde 31 de marzo al 30 de septiembre 2023.

En otro orden, la Dirección de Control Interno, realizó modificaciones relevantes a la estructura organizacional actual, unificando las Direcciones de Riesgo Operacional y Control Interno, con miras a robustecer las metodologías de gestión, crear sinergia e implementar mejores prácticas alineadas a un esquema de supervisión basado en riesgos y adecuada segregación de funciones; En este sentido, considerando que el propósito general de la Unidad Riesgo Operacional y Control Interno consiste en “Promover la efectiva gestión del riesgo operacional y control interno a nivel institucional, asegurando la identificación, medición, evaluación y monitoreo de los riesgos operacionales, eventos potenciales de riesgo LA/FT/PADM y Continuidad del Negocio, así como garantizar la correcta ejecución de evaluaciones de diseño y la eficacia de los controles y monitoreo continuo a los controles automatizados, asegurando un ambiente razonable de control interno en la entidad”, tenemos a bien informar, según lo solicitado, las principales actividades realizadas durante el 2023, a saber:

- Adecuaciones de los procesos y metodologías establecidas para migrar a las mejores prácticas y cumplir con los requerimientos



regulatorios formalizados mediante la Circular SB: Núm. 018/22, la cual pone en vigencia, la versión actualizada del Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI).

- 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 y publicación en un periódico nacional.
- Aprobación del Marco de Gestión de Riesgo Operacional, el cual establece las políticas y los lineamientos para la adecuada administración del riesgo operacional en la entidad, conforme la normativa vigente y mejores prácticas, mediante el establecimiento del Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), que es la metodología implementada.
- Ejecución del plan operativo contribuyendo a los focos estratégicos “Capital Humano”, y “Excelencia Operacional”, sustentados en evaluaciones de diseño, y eficacia realizadas sobre las actividades de control clave, mitigantes de los riesgos significativos relativos a los macro procesos del Banco, como complemento de la gestión de riesgos, en lo que, a prevención, y



detección de carencias, o deficiencias de control concierne, y seguimiento a la implementación de planes de remediación, impactando como sigue: i) Fortaleciendo la gestión del talento humano a través de la capacitación a los colaboradores de la unidad en temas técnicos y regulatorios, e impulsando la inclusión del personal sobresaliente en los programas de ascenso o capacitación; ii) 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; iii) Mejorar el sistema de control interno vía el seguimiento continuo a la implementación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control.

De lo anterior, y en cumplimiento a las disposiciones contenidas en los literales a), b) y c) del Artículo 55 de la Ley NO.183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre del 2002, ejecutando supervisiones que constan de tareas y actividades continuas, es decir; de la mano con el día a día de la operatividad de las áreas de negocio, y administrativas, velando por el cumplimiento de lo establecido en el mapa de procesos, identificando oportunidades de mejora, recomendando y dando seguimiento a la implementación de lo recomendado, con el único objetivo de robustecer (hacer más eficaces, y mejores diseñados) los procesos y subprocesos internos del Banco, supervisando en base a riesgos las actividades de control consideradas claves, visto que mitigan a un nivel residual aceptable los riesgos a nivel de entidad, y considerados significativos, otorgando razonabilidad sobre los principales saldos, y transacciones que conforman la información financiera de la entidad.



- Seguimiento a los planes de remediación resultantes de consultoría externa sobre Evaluaciones de Control y el Diagnóstico de Prácticas para la Adecuada Gestión del Sistema de Control Interno bajo las Guías de COSO.
- Participación en los organismos de decisión establecidos en la entidad y Gobierno de Procesos (GRC), con miras a velar y promover la efectiva gestión del riesgo operacional y control interno a nivel institucional, asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
- Seguimiento a la Gestión del Riesgo Operacional implementada, la cual comprende las etapas de identificación, medición, autoevaluación, monitoreo, culturización y divulgación del riesgo en la entidad, resaltando de manera enunciativa y no limitativa: i) Envío satisfactorio a la SIB de reportes regulatorios de riesgo operacional; ii) Revisión y actualizaciones de las matrices de riesgo operacional, conforme al cronograma aprobado por el Honorable Consejo de Directores; incluyendo seguimiento a las autoevaluaciones de riesgo operacional y ejecución de pruebas retrospectivas (backtesting); iii) Seguimiento mensual a los Indicadores de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional y Eventos Potenciales de Riesgos establecidos, asegurando una adecuada gestión de monitoreo que permita a la alta gerencia toma de decisiones oportunas alineada a las estrategias definidas; iv) Seguimiento al cálculo de perfil de riesgo operativo de la entidad, mediante el mapa de calor de riesgo gestionado; v) Ejecución de evaluaciones de iniciativas de proyectos y nuevos productos y servicios, alineados a la transformación digital de la entidad; incluyendo evaluaciones de materialidad de servicios



tercerizados; vi) Determinación del Requerimiento de Capital por Riesgo Operacional, utilizando el Método Estándar establecido en Basilea II; vii) Seguimiento a la adecuada gestión de continuidad del negocio de la entidad, ejecutando los ejercicios programados con miras a probar la efectividad de las estrategias y procedimientos definidos e incluidos en el Plan de Continuidad de Negocios ante escenarios o eventos adversos que pudieran materializarse.

En cuanto a la Dirección de Riesgo Operacional y Control Interno y Empresas Subsidiarias, realizaron importantes cambios a nuestra estructura organizacional, creando la Unidad de Riesgo Operacional Empresas Subsidiarias a partir de esa fecha cambiamos al nombre de Dirección Riesgo Operacional y Control Interno Empresas Subsidiarias. La adición de esta nueva Unidad es un paso significativo en nuestro crecimiento y nos permitirá fortalecer nuestro rol y capacidades para brindar un servicio más eficiente y conforme a mejores prácticas.

En adición, para el 2023 la Dirección de Riesgo Operacional y Control Interno y Empresas Subsidiarias, destacado por tres aspectos importantes:

- Se realizaron un total de 119 actividades de control, identificando 161 observaciones, que contribuyen con el fortalecimiento del sistema de control interno en estas empresas. Durante este periodo, las Subsidiarias alcanzadas fueron: Inversiones & Reservas, S. A., Sociedad Administradora De Fondos De Inversión Reservas, S. A., Fundación Reservas Del País, Fiduciaria Reservas, S. A.,



Seguros Reservas, S. A., Reservas Asistencia, S.A.S., Inversiones Finanprimas Sb, S.A.S., Advanced Auto Technology, S.A.S., Administradora De Fondos De Pensiones Reservas, S. A., Tenedora Reservas, S. A., Administradora De Riesgos De Salud Reservas, Inc., Seguridad Y Protección Institucional Seproi, S. A., Inmobiliaria Reservas, S. A., Operadora De Zonas Francas Villa Esperanza, S. A. Fiduciaria Reservas, S.A.

- Diagnostico Gestión de Riesgos Operacional y Control interno en INVERSIONES & RESERVAS, S. A. identificando 117 oportunidades de mejora que procuran el fortalecimiento de estas gestiones.
- Participación en 39 mesas GRC para la revisión y aprobación a modificaciones o actualizaciones de procesos, apoyando a que los mismos cuenten con los controles claves que contribuyan al logro de los objetivos y mitiguen los riesgos asociados.

Dentro de los compromisos asumidos por el Banco de Reservas para el 2023, estuvo 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. Las principales acciones ejecutadas durante el 2023 se resumen a continuación:

- Evaluación de Desempeño de las Prácticas de Gobierno Corporativo del Consejo de directores y sus Comités de apoyo.
- Evaluación de Desempeño de las Prácticas de Gobierno Corporativo de los Comités de Apoyo a la Alta Gerencia.
- Elaboración del Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo que se encuentra publicado en nuestra página web.
- Elaboración del Reporte Anual de Aplicación de las Disposiciones del Reglamento de Gobierno Corporativo Bajo el Principio “Cumplir o Explicar” que se encuentra publicado en nuestra página web.
- Coordinación y ejecución del Plan de Capacitación de los miembros del Consejo de Directores 2023 que hasta el momento se han impartido sesiones con temas de relevancia como transformación financiera y la economía digital; el perfeccionamiento de los consejeros en la gobernanza corporativa: el rol del consejero en el Banco de Reservas; y la importancia de los factores ambientales, sociales y de gobernanza en un Banco Estatal, entre otros temas de interés que puedan surgir a través de las necesidades del mercado.



- Asesorías al Banco y sus Empresas Subsidiarias para el fortalecimiento del marco control y gestión de la gobernabilidad interna.

Definitivamente, el Banco de Reservas se mantiene actualizando de manera permanente sus políticas y procesos durante todo el transcurso del año, a los fines de cumplir de la forma más idónea ante los cambios regulatorios y normativos surgidos en este período. 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.

Banreservas continúa aplicados controles internos necesarios para reducir y/o prevenir los contagios de COVID-19 entre los colaboradores. 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, elaboración de estadísticas diarias, flexibilización de las modalidades de trabajo, difusión de comunicaciones internas y externas preventivas, así como el seguimiento médico para los casos probables y positivos.

Con la finalidad de continuar evidenciando las acciones a favor del desarrollo sostenible de la República Dominicana, se continuó apoyando el programa "Bancarizar es Patria". Por medio de dicho programa, 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. Adicionalmente, 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 periodo enero - diciembre 2023, por medio de dicho programa se capacitaron a 24,822 personas por medio de 611 talleres de preserva.

Estas acciones buscan respaldar la Estrategia Nacional de Educación Económica Financiera (ENEEF), 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 25,220 personas en 730 talleres de preserva regular para el periodo enero – diciembre de 2023. Se colocaron 3,305 productos de bajo costo al cierre de 2023, acumulando un total de 108,173 productos desde el inicio del programa en el año 2014. Adicionalmente, se han capacitado a 6,613 personas en talleres de preserva básico y 6,281 personas en talleres preserva pyme.



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.

Así mismo, junto al Ministerio de Industria y Comercio, se firmó el acuerdo en apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas que componen el pilar de la economía nacional y se puso en marcha el Programa Nacional de Educación Financiera para MiPymes, para el cual se dio inicio con el piloto de los módulos sobre ahorro, presupuesto, contabilidad y servicios financieros. Adicionalmente, se realizaron reuniones estratégicas con instituciones gubernamentales, con la finalidad de presentar la cartera de servicios del programa. Dentro de estas instituciones se encuentran el Institución Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) y el Ministerio de Defensa (MIDE).

Dentro de las iniciativas y las estrategias de inclusión financiera destacan los siguientes: i) participación en las Ferias de Emprendimiento del Ministerio de la Juventud, ii) apoyo al Programa 14-24 de Promipyme, en los Centro Tecnológicos Comunitarios (CTC) a través de talleres Preserva Regular, Pyme y Joven, iii) capacitaciones sobre educación financiera a los colaboradores del Banco Agrícola iniciando con un grupo aproximado de 400 personas en la sede principal. A la fecha se han capacitado unos 178 integrantes de esta institución.



Como parte del acuerdo que tiene Banreservas con Promipyme, se estableció como requerimiento la capacitación de las Pymes que se encuentran en las localidades que pueden optar por los préstamos comerciales con encaje legal.

Por medio del Programa Preserva Colaboradores se realizaron talleres de educación financiera dentro de la familia Reservas, capacitando a 2,226 colaboradores en 45 talleres y 64 asesoría de manera personalizada. Se realizaron talleres especializados para colaboradores, en el cual participaron 446 personas. 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, así como del acompañamiento y mentoría técnica especializada, impulsando así el desarrollo socioeconómico del país.

Al cierre de 2023, el programa Cree Banreservas evaluó 512 proyectos de emprendimiento, totalizando 4,867 que han sido evaluados desde el año 2015. De igual manera, se apoyó 44 eventos, con un total acumulado de 658 eventos desde su creación. El programa cuenta actualmente con 2 proyectos aprobados con recursos



ascendentes a RD\$12.6 millones para inversión. Adicionalmente, se desembolsaron RD\$5.5 millones a proyectos aprobados.

Cree Banreservas en apoyo a las iniciativas que fomentan el emprendimiento y la generación de proyectos innovadores, fungió como aliado estratégico en Dominicana Innova 2023, un evento desarrollado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Gabinete de Innovación, que busca promover la innovación, el emprendimiento y el desarrollo tecnológico en el país. En esta actividad se reunieron emprendedores, inversores, empresas y líderes del sector tecnológico con miras a expandir las estrategias innovadoras de emprendimientos nacionales. Dentro del marco del evento, se realizaron conferencias, paneles, feria de emprendimiento e innovación, competencias, talleres y capacitaciones, impactando más de 600 personas.

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.

El programa de Pre-Aceleración del Banco de Reservas inició su décima edición con 10 proyectos de emprendimientos, con el que busca encaminar estas iniciativas de negocios. Las propuestas que fueron beneficiadas tendrán un apoyo socioeconómico y durará cinco meses, que al culminar presentan sus avances en un Demo Day. En este serán evaluados por un jurado experto, para optar por una potencial inversión de capital de hasta RD\$4.2 millones. Los emprendedores verán temas de mercado, ventas y administración de una compañía, logrando así que el CEO tenga total dominio de



finanzas, métricas, comprobante fiscal, adquiera conocimiento y aprenda a responder ante el comité evaluador. La intención del programa es ayudar al emprendedor a afinar el modelo de negocio de su proyecto, definir las mejores estrategias comerciales para el crecimiento, crear proyecciones financieras, y lograr generar un pitch de ventas para inversionistas. Los proyectos seleccionados fueron The Recovery Spot, Extinguisher 360, Mr. Coco, Titan Technology Maker y Nutri.do, pertenecientes a diversos sectores económicos como educación, servicios, tecnología, salud y comercio electrónico.

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.

Como parte del despliegue y expansión del programa, se han impactado más de 403 cooperativas y grupos en formación, asistiéndolos en la formación y capacitación de sus miembros, así como en el proceso de constitución e incorporación como cooperativas.

Al cierre de 2023, se capacitaron a 2,564 personas y se han realizado 403 diagnósticos totalizando 1,046 desde el año 2019. Cooperera ha impactado a 99 proyectos mediante capacitaciones, para un total de 389 desde el 2019. Los proyectos que han sido gestionados ascienden a 403, totalizando 1,070 desde el año 2019. Se han incorporado 14 proyectos mediante decreto, totalizando 77 desde el año 2019.



En coordinación con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), más de 30 empresas sociales han ingresado al programa con la intención de formalizarse, educarse, incluirse financieramente en el mercado comercial dominicano. Estas empresas generan empleos directos y realizan actividades que permiten generar ingresos mediante la comercialización de productos de diferentes rubros. Así mismo, se les realizó diversas donaciones para que puedan realizar sus actividades administrativas de manera eficiente y digna. Adicionalmente, con la Agencia de Cooperación Alemana GIZ, se realizaron diversas evaluaciones de proyectos sociales de la zona turística de Miches, provincia El Seibo, con la finalidad de apoyar la iniciativa de gobierno llamada El Seibo Resiliente. Dicha iniciativa busca tecnificar y educar en diversos temas, tales como asociatividad, modelos de negocios, comercialización, formalización, entre otros, a los grupos asociativos de la zona y a las familias que se desarrollan en esta comunidad.

A través del Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM) el programa ha trabajado con múltiples cooperativas en la zona sur del país, esencialmente en Barahona y Azua, donde se realizan constantes actividades de formalización y capacitaciones.

Junto a la Fundación Dominicana de Desarrollo (FDD) se realizaron múltiples actividades educativas en coordinación en busca de mejorar las condiciones empresariales de los proyectos sociales gestionados desde el programa. Estas capacitaciones consisten en desarrollar planes de negocios, orientados al tipo de actividad económica que desarrolla la empresa, de tal manera que puedan manejar



eficientemente sus recursos y, con un norte definido, las riendas de las empresas.

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

En coordinación con el Proyecto Fortaleciendo La Cadena de Valor de la Ganadería (ProGana) se desarrollaron un conjunto de actividades para las cooperativas que operan en la zona este del país, con la finalidad de aunar esfuerzos para crear estrategias que impacten la ganadería de las provincias de El Seibo, Hato Mayor, La Altagracia, etc. mediante el fortalecimiento y formación de empresas de economía social.

El Programa Coopera realizó dos (2) congresos cooperativos en la ciudad de San Francisco de Macorís y El Seibo, donde se abordaron los temas de “Actualidad del Cooperativismo en la República Dominicana” y “Modelo de Negocio para Empresas de Economía Social”, impactando a más de 285 asociados y líderes del sector cooperativo.

Como parte del fomento al sector, el Programa Coopera participó como patrocinador del Congreso Cooperativo organizado por el CONACCOOP, con el tema “Finanzas y Negocio para la Sostenibilidad Cooperativa”, donde participaron más de 250 líderes de federaciones y cooperativas a nivel nacional. El apoyo económico por parte de la Gerencia Programa Coopera Banreservas fue de US\$5,000.00.



Banreservas continuó los trabajos relacionados a la certificación del Sello Igualando RD, iniciativa del Programa de las Naciones Unidas (PNUD) y el Ministerio de la Mujer que busca establecer un sistema de calidad relacionado a género en las instituciones. Para fortalecer y fomentar la transversalización del tema de género en la planificación estratégica y operativa de Banreservas, se realizaron tres (3) talleres titulados “ABC de Género”, en donde más de 560 colaboradores recibieron los principios básicos relacionados a la igualdad de género.

Bajo el marco de esta iniciativa, se realizaron once (11) charlas virtuales sobre acoso moral y sexual en el lugar de trabajo, contando en la misma con una asistencia de más de 2,250 colaboradores. También se realizaron cinco (5) charlas virtuales sobre prevención de la violencia de género e intrafamiliar, en donde se sensibilizaron a más de 840 colaboradores.

En virtud de los compromisos y esfuerzos realizados durante este proceso, el equipo del Sello Igualando RD otorgó a Banreservas la Categoría Oro, máximo galardón de esta certificación. 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.

Banreservas ha estado impulsando acciones para garantizar que las personas con discapacidad reciban servicios equitativos. Se han invertido esfuerzos y recursos para la concientización, tanto de los colaboradores como de los ciudadanos de este país. Esos esfuerzos incluyen programas de formación para empleados, talleres de



inclusión financiera y otros contenidos educativos, a través de la plataforma de la entidad Educlíc, enfocados a niños, jóvenes y adultos en situación de discapacidad, fomentando en ellos una vida independiente. Al mismo tiempo, en Banreservas se han implementado políticas de inclusión laboral y financiera, adaptaciones en sus distintas oficinas y creación de productos enfocados a personas con discapacidad visual.

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.

El Banco de Reservas cuenta con 143 oficinas totalmente accesibles, así como 192 cajeros automáticos para personas con discapacidad físico-motora. Al cierre de 2023, se alcanzaron los siguientes hitos: 115 colaboradores con discapacidades laborando de manera fija en la institución; 671 personas con discapacidad formadas en educación financiera; 9,789 colaboradores capacitados en talleres de trato digno a personas con discapacidad, acumulando desde el año 2017; 73 pasantes con discapacidad han ingresado al Programa de Pasantías; 475 colaboradores formados en lengua de señas; 258 colaboradores reciben Subsidio Integral para dependientes con discapacidad.

Con el objetivo de promover la preservación del medioambiente y el buen uso de los recursos naturales, Banreservas realizó 3 charlas de



sensibilización con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, donde fueron abarcados diferentes temas.

Las charlas impartidas para este periodo fueron: “Uso racional y responsable de la energía” con una asistencia de 261 colaboradores de Banreservas; y las charlas “Las 3R’S de la Sostenibilidad” y “Oficinas Verdes”, ambas con una asistencia de más de 90 colaboradores.

Se destaca la implementación de la cultura de las 3R’ s 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. Dentro de los reconocimientos otorgados a la institución, destacamos 21 reconocimientos en mención oro por nuestras buenas prácticas medio ambientales, la reducción de un 15% en el consumo energético y del 12% del consumo de agua, la separación y pesaje de los residuos generados, rutas fijas para recolectar diferentes materiales para su reciclaje, estudios de la calidad del aire, capacitación en manejo de productos químicos a los conserjes, entre otras acciones que nos genera las principales bases para la preservación y el cuidado de la fuerza laboral.

Banreservas fue reconocido por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y la Embajada de la Unión Europea en la República Dominicana, en coordinación con la empresa Sostenibilidad 3Rs, como la empresa con Mejor desempeño multisitio, cantidad de sedes certificadas y por mayor puntaje de las sedes incluidas, este reconocimiento nos posiciona como la empresa



número uno a nivel país, demostrando el compromiso que tenemos con la Sostenibilidad.

Banreservas fue patrocinador oficial de la puesta en circulación de Diccionario Oficial de Lengua de Señas Dominicana, iniciativa del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) que busca promover e impulsar la igualdad de oportunidades e inclusión socioeconómica de las personas sordas en la República Dominicana. La versión física de este diccionario permitirá que aquellas personas sin acceso a medios digitales puedan adquirir de forma física un ejemplar, en localidades específicas a nivel nacional.

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. Al cierre de 2023, 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 para 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.

La navidad es un tiempo propicio para compartir y repartir cariño, para demostrarles a quienes nos rodean lo valiosos que son. Por lo cual el Voluntariado Banreservas contagió con la magia que envuelve esta época a todos los residentes del Hospicio San Vicente de Paúl. En dicho encuentro llevaron un aguinaldo, realizaron dinámicas que movieron a cantar y bailar a unos sesenta adultos mayores que se encuentran en este hogar. El encuentro terminó con un rico almuerzo para el disfrute de todos los presentes.

Se realizó una fiesta alegre, llena de actividades divertidas, en la cual se entregaron juguetes a más de 1,500 hijos de colaboradores como parte de la celebración del día de Los Reyes Magos.

Con el foco puesto en la inclusión social de niños con discapacidad, se realizaron reuniones en el marco de la Feria Internacional de Turismo FITUR 2023, con representantes de diferentes organizaciones para establecer acciones que ayuden a los sectores más desfavorecidos del país en temas de protección de la infancia, la educación, el deporte y el desarrollo sostenible. Adicionalmente, se sostuvieron encuentros con mujeres líderes y emprendedoras a fin de promover la inclusión social de las mujeres dominicanas residentes en España.

En busca de apoyar acciones que garanticen la educación de calidad, equitativa e inclusiva, promoviendo oportunidades de aprendizaje para lograr la igualdad entre géneros, se firmó acuerdos con academias de educación superior para desarrollar un programa de



becas que beneficia a estudiantes sobresalientes de escuelas públicas que desean cursar estudios universitarios o técnicos en carreras importantes para el desarrollo sostenido del país y que no cuentan con los recursos para costearlos. Los convenios se establecieron con las siguientes instituciones: Universidad Federico Henríquez Carvajal (UNFHEC), Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), Instituto Tecnológico de Santo Domingo (Intec), la Universidad Iberoamericana (Unibe), la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Instituto Politécnico Loyola (IPL), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Acción Pro-Educación y Cultura (UNAPEC), Dominicana Organización y Método (O&M), Central del Este (UCE) y Católica del Este (UCADE).

Las disciplinas que abarca esta iniciativa son: ingeniería en sistemas, desarrollo de software, ciberseguridad, analítica y ciencia de datos, inteligencia artificial, energía renovable, turismo, ingeniería civil, ingeniería industrial, agronomía, finanzas, logística, mecatrónica, manufactura automatizada, telemática, tecnología del procesamiento de alimentos, ingeniería biomédica, habilidades en comunicación e inglés. La beca cubrirá el costo de la matrícula e inscripción y serán solicitadas por los interesados a través de cada casa de estudio. El programa también incluirá clases de inglés a todos los becados, laptops, internet, educación complementaria de la Academia Banreservas, pasantía al término de su carrera, una cuenta de ahorros Banreservas con tarjeta de débito y educación financiera.

Por medio del lanzamiento del programa “Reservas del futuro” se apoyaron los sueños de 82 estudiantes meritorios de diversas escuelas públicas, con becas completas y laptops para estudiar carreras STEM en las principales universidades del país.



El voluntariado Banreservas puso en circulación el libro “un niño muy especial”, por motivo del mes de la concienciación mundial sobre el autismo. Dicha obra explica la cotidianidad de la vida de un niño con trastorno del espectro autista (tea). Dicho organismo se ha dedicado de manera permanente a respaldar programas de inclusión social, de tal manera que niños, jóvenes y adultos en condiciones especiales han podido integrarse satisfactoriamente a una vida de mejor calidad, ingresando con éxito al mundo educativo, financiero y laboral.

Se realizó la segunda edición del evento “Aplaudo tu Gran Voluntad”, con el objetivo de continuar incentivando acciones que promuevan el reconocimiento a figuras femeninas que, a través de su accionar, han logrado destacarse en distintos escenarios de la vida. En este evento aplaudimos el esfuerzo, la dedicación, el compromiso y la resiliencia, que hacen a estas mujeres virtuosas personas dignas de destacar en sus comunidades y que utilizan la perseverancia y el empoderamiento para lograr sus objetivos, inspirando a quienes la rodean. A través de comunicaciones internas, los colaboradores nominaron a más de 600 compañeras, resaltando sus cualidades y motivo de admiración. De estas candidatas se seleccionaron 5 colaboradoras que junto a 5 externas y con 2 grandes mujeres de la diáspora correspondiente a una nueva categoría que busca resaltar el trabajo de dominicanas en el extranjero, se completaron las 12 galardonadas.

En una divertida mañana de creatividad y color, 50 hijos de nuestros colaboradores dejaron aflorar su creatividad en nuestro taller de manualidades, con motivo del día de san Valentín. Aquí pudimos apreciar todo el talento de nuestros pequeñines para el arte y la pintura. Un equipo de voluntarios, además del personal de staff, se



encargaron de que todos los participantes disfrutaran al máximo de este evento.

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 apoyo a la cuarta etapa de la 44 Vuelta Ciclista Independencia Nacional, para realizar un recorrido de 205 kilómetros por Santo Domingo, Monte Plata, María Trinidad Sánchez y San Francisco de Macorís.

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. Patrocinamos y ejecutamos los principales eventos culturales, sociales, artísticos y la producción editorial de libros, para brindar a la sociedad dominicana y los turistas que visitan el país, las mejores experiencias que dinamicen y enriquezcan nuestra cultura.

Impulsando la economía naranja, en Santiago y para toda la región del Cibao, se está procediendo a la remodelación del antiguo Hotel Mercedes para instalar el Centro Banreservas del Cibao y Museo de Arte, ampliando la oferta cultural de la región.

A fin de conmemorar el día mundial del reciclaje realizamos la charla sobre "Manejo de Desechos y Reciclaje" a más 100 colaboradores de las filiales de la familia Reservas. Reducir, reusar y reciclar, fueron



las pautas establecidas para generar cambios en nuestro ambiente, tanto en el hogar, como en las oficinas y con estas pequeñas acciones podemos impactar el medio ambiente. Seguro, AFP, ARS, Inversiones y Fiduciaria Reservas, fueron las filiales que nos abrieron las puertas de sus oficinas para recibir estas sensibilizadoras palabras.

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 realizado 25 operativos de intercambio, donde hemos entregado 12,755 raciones de alimentos y recuperado 129,341.1 libras de plásticos e impactados unas 19,082 familias.

Comprometidos con preservar la naturaleza, realizamos una jornada de reforestación donde hemos plantado más de 8,500 árboles. Por medio de 40 voluntarios y la Fundación Fondo de Agua, plantamos 1,000 árboles de Cacao, en la microcuenca del río el Higüero, afluente del río Ozama, en la comunidad de La Cuaba, Provincia Santo Domingo. Adicionalmente, hemos plantado: 3,000 árboles de pino caribbea, pecho paloma, juan primero y algarrobo en el río Jimenoa, 1,000 árboles de cedro y roble en el río Yaque Norte, 2,000 árboles de cajuil rojo, naranjo, samán y tamarindo en el río Jimenoa así como 1,500 árboles en el río Seibo. Esta iniciativa se enmarca



dentro de nuestros principales ejes de acción, que es el medio ambiente y buscar apoyar las medidas tomadas por el gobierno central de abocarse a la reforestación masivas de todas las cuencas hidrográficas de nuestro país.

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: 81,682 kilogramos de papel, 6,430 kilogramos de cartón, 1,374.5 libras de plástico, archivos procesados unos 77,061 kilogramos, 511 unidades de tóner, 20,282 kilogramos de chatarra electrónica, 12,383.2 kilogramos de metal y 64 kilogramos de revistas que representa un aporte importante en el cuidado del medio ambiente.

El Voluntariado Banreservas como parte de su programa de donaciones y patrocinios, ha llevado a cabo una serie de apoyo a personas, fundaciones, ligas deportivas y entidades sin fines de lucro a nivel nacional; con medicamentos, equipos, utilería deportiva, materiales de construcción y otros insumos para que puedan seguir llevando a cabo sus actividades. De todas las que hemos impactado, citamos:



- Asociación Dominicana De Voluntariado Hospitalario Y De Salud
- Escuela De Gimnasia Yamilet Peña
- Club Deportivo Y Cultural Los Cajules
- Compañía de Jesús
- Ian Pereyra Russell
- Distrito Escolar Manuel Bueno (Dajabón)
- Politécnico Fabio Amable Mota
- Fundación Luz Y Esperanza Por El Autismo
- Museo De Las Atarazanas Reales
- Irene Paniagua Castro (Colaboradora)
- Sebastian Gabriel Ruiz Severino
- Natalia Zoe Sanchez
- Liga Béisbol Infantil R. Figueroa
- Fundación Heart Care Dominicana Inc.
- Fundación Coloreando
- Fundación Manos Samaritanas
- Hogar De Niñas, Madre De Dios
- Fundación PEJUNI
- Fundación Ángeles Celestiales
- Parroquia San Juan Evangelista
- Fundación Cristian Contreras
- Fundación Rojas Tabar
- Club Deportivo José Martí
- "Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia"
- Asociación Pro-Ancianos De Dajabón
- Fundación Facci
- Museo De Las Atarazanas Reales



- Hospital Infantil Robert Read Cabral
- Theamus Srl.
- Rhicole
- Fundación Facci
- Fundación Camila Maria
- Hospital Dr. Estrella Ureña
- Fundación Nacional Sobre Discapacidad
- Xavier Alexander Ovalles Cubilete
- Ramon Francisco Perez Benzan
- Asociación de Voluntarias del IOHP
- Fundación Uniendo Angeles

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

- Donación de 25 sillas de ruedas a las unidades de Atención Integral a la Violencia de Genero, Intrafamiliar y de Delitos Sexuales, como modelo de atención inclusiva a las personas que acudan a solicitar los servicios de estos centros. Con esta iniciativa buscamos brindar apoyo y la seguridad necesaria a las personas que viven en condiciones de violencia.
- Apoyo económico en la adecuación de ocho nuevas salas de screening auditivos en hospitales del país como parte del Programa de Detección Temprana de Déficit Auditivo, que lleva a cabo el Gabinete de Niñez y Adolescencia y el Sistema Nacional de Salud (SNS).

Llevamos a cabo el programa de intercambio, Recicla tus Cuadernos, a través de esta iniciativa los colaboradores de la familia Reservas



traen sus cuadernos y libros viejos a las oficinas del Voluntariado y los intercambian por cuadernos, mochilas, termos y Loncheras. Este año, 620 colaboradores impactados y recolectamos unos 5,325 kilogramos de material que no terminarán en un vertedero sino en una recicladora donde lo procesarán y lo convertirán en nueva materia prima. Así mismo, contribuimos con la educación de todos en la familia Reservas.

A través del programa Recicla Tu Cuaderno, recibimos una gran cantidad de libros de textos, los cuales los ponemos disposición de los colaboradores y sus hijos, con solo traer una copia de su lista de libros, pueden llevarse, sin ningún costo, todos los libros de sus listas que estén en nuestro inventario. En esta segunda versión fueron 160 colaboradores beneficiados con unos 498 libros, con esta iniciativa buscamos incentivar la reutilización de los libros y ayudar la economía de nuestros colaboradores en el regreso a clases de sus hijos.

La Procuraduría General y el Voluntariado Banreservas continúan trabajando para ampliar y remozar los espacios físicos destinados a la atención a víctimas de violencia de genero e intrafamiliar y de delitos sexuales en distintos puntos del país entre ellos San Cristóbal, Santiago y Santo Domingo.

Voluntariado Banreservas y la organización Save the Children firmaron un acuerdo de cooperación con el propósito de promover acciones de sensibilización y movilización social para la prevención de la explotación sexual comercial de niños y niñas, en comunidades y provincias. Entre las iniciativas que prevén, figuran la creación y/o fortalecimiento de los espacios de prevención de la explotación



sexual comercial de niños y niñas y la reproducción de protocolos y leyes para las autoridades y líderes locales.

Con la finalidad de seguir promoviendo la inclusión y la no discriminación en la población dominicana apoyamos por segundo año consecutivo al "Desfile por La Inclusión" realizado en el marco del República Dominicana Fashion Week (RDFW), junto a la Procuraduría General de la República. Esta hermosa iniciativa busca beneficiar a sectores vulnerables de nuestra sociedad. Como parte de dicho evento se presentaron en la pasarela personas con discapacidad, exhibiendo sus talentos y destrezas, con gran colorido, llenos de entusiasmo y en absoluta condición de igualdad, porque son participantes conscientes de su valía y dignidad.

Rotary International y el Comité Distrital de violencia de género, reconoció a Banreservas como una empresa que promueve los valores y las prácticas corporativas para contribuir al empoderamiento femenino y la independencia económica. Las estrategias de sostenibilidad están alineadas a los objetivos de desarrollo sostenible. Estamos conscientes de que invertir en las mujeres tiene un rendimiento que trasciende generaciones. Cuando la mujer accede a educación financiera, empieza a ahorrar y reinvierte el 90% de sus ingresos en sus familias y comunidades. Esto quiere decir, que cuando las mujeres prosperan, toda la sociedad se beneficia.

El voluntariado ofreció asistencia humanitaria y donaciones por RD\$100 millones en alimentos, materiales de construcción, mobiliarios y artículos de primera necesidad para las personas afectadas por el fenómeno atmosférico del pasado 18 de noviembre 2023. Estos donativos tienen el propósito de apoyar a personas que



sufrieron pérdidas materiales y humanas durante el disturbio atmosférico que ocasionó un nivel de lluvia extraordinario y perjudicial para los más vulnerables.

Con el propósito de unirnos a las acciones preventivas contra el dengue, en el sector el Dique, en la orilla del río Ozama, llevamos 600 kits para ayudar a los moradores de estas comunidades a evitar la propagación del mosquito que causan esta terrible afección. Cada kit conteniendo un mosquitero, un galón de cloro y un gel repelente; además de una breve charla explicando sobre los cuidados que pueden implementar para mitigar esta enfermedad.

Hemos apadrinado a decenas de parques en Santo Domingo y el interior junto a sus Alcaldías, para brindar a la niñez y juventud dominicana sanos espacios de esparcimiento social, deportivo y colectivo.



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. Adicionalmente para este año 2023, 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.



VI. ANEXOS

**Anexo I. Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos
Enero – Diciembre 2023
(En millones de RD\$)**

Producto / servicio		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Préstamos Pymes	Cantidad	1,733.0	1,371.0	2,768.0	2,023.0	2,141.0	1,799.0	1,590.0	1,430.0	1,441.0	1,313.0	1,482.0	1,135.0	20,226.0
	Desembolso	3,234.2	2,097.0	5,419.0	3,866.9	3,903.7	4,211.2	3,040.8	3,509.9	2,903.2	3,490.6	2,904.0	2,187.6	40,768.1
Préstamos Promipymes	Cantidad	315.0	378.0	508.0	573.0	374.0	693.0	607.0	457.0	600.0	679.0	396.0	341.0	5,921.0
	Desembolso	172.2	208.2	296.5	334.5	215.1	334.5	347.2	244.3	329.5	328.8	205.5	159.2	3,175.5
Préstamos hipotecarios	Cantidad	302.0	455.0	378.0	368.0	416.0	540.0	810.0	1,360.0	1,046.0	523.0	484.0	443.0	7,125.0
	Desembolso	1,140.6	2,288.0	1,478.6	1,596.6	1,783.9	2,113.2	3,773.6	6,582.9	4,105.3	2,704.3	1,512.4	1,633.9	30,713.3
Préstamos viviendas de bajo costos	Cantidad	174.0	321.0	232.0	260.0	278.0	421.0	524.0	337.0	360.0	365.0	354.0	326.0	3,952.0
	Desembolso	256.3	436.1	350.9	403.0	432.4	587.0	796.4	585.9	578.4	619.0	590.8	519.2	6,155.5
Préstamos pignoración de arroz	Cantidad	5.0	1.0	35.0	123.0	189.0	36.0	10.0	64.0	23.0	18.0	58.0	8.0	570.0
	Desembolso	26.4	14.5	427.1	3,847.4	2,675.1	464.1	110.0	938.2	348.3	233.2	2,306.3	73.3	11,463.8
Préstamos de vehículos	Cantidad	3,127.0	146.0	167.0	114.0	143.0	104.0	99.0	78.0	102.0	55.0	92.0	100.0	4,327.0
	Desembolso	5,784.1	273.6	265.9	182.6	249.4	184.6	155.6	124.1	166.9	75.7	137.5	163.3	7,763.3
Préstamos renueva verde	Cantidad	11.0	10.0	4.0	3.0	11.0	7.0	8.0	6.0	4.0	8.0	5.0	6.0	83.0
	Desembolso	15.9	35.4	5.6	1.9	14.1	9.1	19.1	7.4	3.5	5.8	5.4	8.0	131.3
Fondos liberados por el Banco Central vía la Ventanilla de Liquidez Rápida y del Encaje Legal/ Repos	Cantidad	22.0	21.0	43.0	61.0	68.0	3,077.0	581.0	483.0	453.0	447.0	457.0	421.0	6,134.0
	Desembolso	175.8	163.0	219.7	710.8	580.0	24,001.0	7,451.3	2,919.3	2,752.6	10,751.4	4,730.9	4,097.1	58,553.0

