



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

| | |
|---|-----|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| I. RESUMEN EJECUTIVO | 7 |
| II. INFORMACION INSTITUCIONAL | 12 |
| 2.1 Marco filosófico..... | 12 |
| 2.2 Miembros del Consejo de Directores..... | 12 |
| 2.3 Base legal | 14 |
| III. RESULTADOS MISIONALES | 16 |
| 3.1 Desempeño financiero año 2024..... | 16 |
| 3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio..... | 16 |
| 3.1.1.1 Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones | 17 |
| 3.1.1.1.1 Captaciones..... | 17 |
| 3.1.1.1.2 Colocaciones..... | 18 |
| 3.1.2 Resultados Operacionales | 19 |
| 3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión | 20 |
| 3.1.4 Gestión de Negocios y Servicios | 21 |
| 3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo | 45 |
| IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 54 | |
| 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera | 54 |
| 4.2 Desempeño de Recursos Humanos | 61 |
| 4.3 Desempeño de la Tecnología y Canales de Distribución..... | 70 |
| 4.4 Gestión de Cumplimiento y Control | 78 |
| V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL | 89 |
| 5.1 Responsabilidad Social Corporativa | 89 |
| 5.2 Transparencia | 117 |
| VI. ANEXOS | 119 |



PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2024

El indicador mensual de actividad económica (IMAE) registró un crecimiento promedio de 5.1% con relación a enero – noviembre del pasado año, según informaciones del Banco Central. Dicho desempeño obedece a la incidencia positiva del programa de expansión de liquidez implementado por el Banco Central a partir de mayo de 2023, el cual ha propiciado condiciones monetarias y financieras favorables. Los resultados exhibidos auguran un desempeño favorable de la economía dominicana durante el año 2024, con una proyección de crecimiento de 5%, una de las expansiones más altas de la región, según organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial y la Comisión Económica para América Latina (CEPAL).

El Banco de Reservas ha sido un emblema del sector financiero nacional, 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 2024, 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. 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 37.3% del total de la banca múltiple, según las últimas informaciones de la Superintendencia de Bancos a noviembre 2024. Adicionalmente, continuamos liderando en volumen de pasivos, cartera de crédito y depósitos, además de ser la principal 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 de la República Dominicana y del Caribe 2024”, “Mejor Banco para Pymes del Caribe” y “Mejor Banco Pymes de la República Dominicana 2024”. World Finance nos premió como “Mejor Banco



de Gobierno Corporativo”, “Mejor Banco de Inversión”, “Mejor Banco Comercial”, “Mejor Banco de Consumo” y “Mejor Banca Privada de la República Dominicana”. Euromoney nos premió como “Mejor Banco de América Latina en Responsabilidad Corporativa”, “Mejor Banco en República Dominicana en Responsabilidad Corporativa”, “Mejor Banco en República Dominicana”, y “Mejor Banco de República Dominicana en Responsabilidad Ambiental, Social y Gobernanza (ASG)”. La revista Summa nos reconoció como una “Empresa Líder de América Central y República Dominicana 2024”, en las categorías de transformación digital, agilidad de aprendizaje, innovación y cultura organizacional. La revista The Banker nos premió como “Banco del año de República Dominicana 2024” y anunció que Banreservas ascendió al puesto 729 del ranking “Top 1,000 bancos del Mundo”, al mejorar 41 posiciones. Estos logros posicionan a Banreservas como entidad líder en el mercado nacional y un referente importante en el mercado internacional. La certificadora internacional Tüv Nord entregó al Banco de Reservas el certificado sobre cumplimiento de los requerimientos de la normativa ISO 37001, sobre Sistema de Gestión Antisoborno y su extensión al área de Negocios Gubernamentales.

Las calificadoras internacionales de riesgos han evidenciado haber mejorado continuamente la percepción de riesgos que tienen de Banreservas. En julio 2024, 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. La firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de solvencia en AAA con perspectiva estable.



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

Los resultados obtenidos por Banreservas al corte de diciembre 2024 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$27,566.3 millones; comparadas con el cierre de igual periodo del 2023, se incrementaron en RD\$3,066.3 millones, un crecimiento de 12.5% en el lapso indicado. La rentabilidad de los activos se situó en 2.3%, inferior al obtenido en igual período del pasado año y la del patrimonio en 26.8%, siendo inferior al cierre de diciembre 2023.

Los activos se elevaron a RD\$1,215,668.6 millones y reflejaron un crecimiento de 7.8% respecto a igual periodo de 2023. Asimismo, los depósitos totalizaron en RD\$929,350.4 millones, para un crecimiento interanual de 6.9% con respecto a diciembre 2023. Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$752,088.3 millones, constituyendo el 80.9% del total de depósitos, mostrando un incremento interanual de RD\$82,490.4 millones con respecto a diciembre 2023. De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$177,262.1 millones, equivalentes al 19.1% de las captaciones, para reflejar una disminución de RD\$22,718.1 millones comparado con diciembre 2023.

El patrimonio neto se elevó a RD\$110,620.3 millones, reflejando un crecimiento interanual de 26.7%, producto del incremento del capital pagado, superávit por reevaluación, así como el resultado del ejercicio. La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$576,460.1 millones que, comparada con el cierre de 2023, se incrementó en RD\$61,867.0 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\$540,641.2 millones, para representar el 93.8% del total de la cartera. Con respecto al cierre de 2023, se incrementó en RD\$62,974.3 millones, equivalente a 13.2%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$35,818.9 millones, que constituyen el 6.2% 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 0.9%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 264.2%, más de una vez el nivel exigido por las normativas del país. Asimismo, el índice de eficiencia se situó en 65.8% al cierre de 2024.

Al cierre de 2024, 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\$255,758.9 millones a través de 213,617 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 2,148 créditos por un monto de RD\$13,211.0 millones en el periodo enero – diciembre 2024. El sector de las pymes fue beneficiado con 22,152 créditos desembolsados, por un monto de RD\$43,785.8 millones en el periodo enero a diciembre 2024. Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$3,711.1 millones, los cuales beneficiaron a unas 7,117 personas.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$31,380.1 millones,



concedidos a través de 7,763 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$7,222.6 millones a unas 4,679 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\$10,833.5 millones, los cuales se concedieron a 708 créditos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2024-2025 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 2024. Los desembolsos otorgados para la adquisición de vehículos ascendieron a RD\$9,690.8 millones, equivalentes a 5,017 unidades, contribuyendo a dinamizar el sector y la economía en su conjunto. De este total, los desembolsos por feria de vehículos fueron financiados 3,585 unidades con un desembolso de RD\$7,233.1 millones.

Renueva Verde es la propuesta de energía limpia que ofrece productos, servicios y condiciones especiales de financiamiento para la adquisición de soluciones sostenibles. En el periodo enero – diciembre 2024 se desembolsó RD\$113.4 millones por medio de 52 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\$26,786.5 millones al cierre de 2024.

El Banco de Reservas posee oficinas de representación en Madrid, Nueva York y Miami, como parte de su estrategia de internacionalización, que permite 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.

La ley No. 13-24 del Banco de Reservas de la República Dominicana, deroga y sustituye la ley No. 6133, del 17 de diciembre de 1962. La legislación introduce cambios significativos que permiten a la institución operar adecuadamente dentro de un sector altamente competitivo. Entre las novedades que introduce la legislación se encuentran: denominación a Banco Múltiple; el capital de RD\$39,000 millones podrá ser aumentado o disminuido mediante resolución del Consejo de Directores; actualización del sistema de gobernanza del Banco, estructura y operaciones, conforme a los cambios económicos y legislaciones vigentes. Además de regirse por las normativas legales establecidas que regulan el mercado financiero, pues se eliminan los privilegios y las limitaciones establecidas en la ley anterior, también se establece que el Banco de Reservas estará sujeto al mismo régimen de operaciones permitidas, prohibidas e inversiones aplicables a los bancos múltiples, lo que le permitirá operar en un ambiente de mayor competitividad en el mercado bancario. El Estado seguirá siendo el único accionista de Banreservas y le corresponde el 40% de las utilidades generadas, el 60% de los beneficios distribuibles restantes, serán destinados a reservas patrimoniales del Banco. Otras modificaciones contemplan nuevos regímenes para proteger la integridad de la organización, reducción de procesos para acelerar las aprobaciones y se transparentan diversos aspectos que ya eran aplicados de manera eficiente. Este cambio sustancial de la normativa convierte a la entidad más moderna, ágil y centrada en el cliente, al permitir una mayor flexibilidad para enfrentar los desafíos de la transformación digital, innovación y sostenibilidad ambiental.

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.

El Banco de Reservas marcó un precedente en el sistema financiero nacional al lanzar el primer Depósito a Plazo Digital de República Dominicana, un producto que ofrece tasa de interés fija conforme al monto y plazo que decidan los clientes. El Depósito a Plazo Digital está disponible en la APP Banreservas, y puede ser solicitado por los clientes personales de la entidad financiera, cuya cuenta tenga un balance mínimo de RD\$10,000.

Incorporamos a nuestras herramientas de pago la facilidad para pagar a través de las billeteras de Apple y Google, las cuales consisten en un servicio de pago móvil, que permite a los usuarios realizar pagos sin contacto utilizando sus dispositivos Apple o con sistema operativo Android, mediante la vinculación de sus tarjetas de crédito o débito a la aplicación de la billetera de Apple y Google.

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 94% y 98%, respectivamente. La satisfacción de los clientes externos en las oficinas de representación asciende a 97% para Madrid, Nueva York en 97% y Miami en 98%. En términos de aseguramiento de calidad del servicio presencial y telefónico presentan un índice de satisfacción para Banreservas de 95% y 75%, respectivamente.



II. INFORMACION INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico

Misión

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

Visión

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

Valores

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

- Compromiso
- Liderazgo
- Excelencia
- Integridad
- Innovación

2.2 Miembros del Consejo de Directores

El Consejo de Directores es el órgano con la autoridad suprema en la administración y gestión de los negocios y asuntos



administrativos de la Institución, determinado así por la Ley Orgánica y los Estatutos Sociales del Banco.

El Consejo de Directores está conformado de la siguiente manera:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Sr. José Manuel Vicente Dubocq | Ministro de Hacienda, Presidente Ex-oficio |
| Sr. Jean Antonio Haché Álvarez | Miembro Independiente Vicepresidente |
| Sr. Samuel Pereyra Rojas | Presidente Ejecutivo, Miembro Ex-oficio |
| Lic. Patricia Bisonó J. | Secretaria General |
| Sra. Besaida Santana Sierra de Báez | Miembro |
| Sr. Eduardo Jana Piñeyro | Miembro |
| Sr. Pedro Haché Pérez | Miembro Independiente |
| Sr. Pedro Pérez González | Miembro |
| Sr. Joaquín Guillermo Estrella Ramia | Miembro |
| Sr. Víctor Perdomo Pou | Miembro |
| Sr. Arístides Victoria Yeb | Miembro |
| Sr. José Ramón Brea González | Miembro |
| Sr. Nicasio Pérez Zapata | Miembro Independiente |
| Sra. Nelly Carías Guizado | Miembro |
| Sr. Luis Mejía Oviedo | Miembro |

El Directorio consta de catorce (14) miembros conformados de la manera siguiente:



- Dos (2) miembros ex officio, el Ministro de Hacienda - quien lo presidirá - y el Presidente Ejecutivo.
- Doce (12) miembros designados mediante decreto del Poder Ejecutivo, de estos, tres (3) son recomendados por la Junta Monetaria. Mediante elección de los miembros, se selecciona uno (1) de los tres (3) miembros independientes, para fungir como Vicepresidente del Consejo.

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 2024, el Consejo de Directores celebró veinticuatro (24) sesiones ordinarias.

2.3 Base legal

La ley No. 13-24 del Banco de Reservas de la República Dominicana, deroga y sustituye la ley No. 6133, del 17 de diciembre de 1962 y sus modificaciones. La legislación introduce cambios significativos que permiten a la institución operar adecuadamente dentro de un sector altamente competitivo.

Entre las novedades que introduce la legislación se encuentran: denominación a Banco Múltiple; el capital de RD\$39,000 millones podrá ser aumentado o disminuido mediante resolución del Consejo de Directores; actualización del sistema de gobernanza del Banco, estructura y operaciones, conforme a los cambios económicos y legislaciones vigentes. Además de regirse por las normativas legales establecidas que regulan el mercado financiero, pues se



eliminan los privilegios y las limitaciones establecidas en la ley anterior, también se establece que el Banco de Reservas estará sujeto al mismo régimen de operaciones permitidas, prohibidas e inversiones aplicables a los bancos múltiples, lo que le permitirá operar en un ambiente de mayor competitividad en el mercado bancario. El Estado seguirá siendo el único accionista de Banreservas y le corresponde el 40% de las utilidades generadas, el 60% de los beneficios distribuibles restantes, serán destinados a reservas patrimoniales del Banco. Otras modificaciones contemplan nuevos regímenes para proteger la integridad de la organización, reducción de procesos para acelerar las aprobaciones y se transparentan diversos aspectos que ya eran aplicados de manera eficiente.

La Ley Orgánica del Banco de Reservas, los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno del Consejo de Directores constituyen la base legal para la composición y el funcionamiento del Gobierno Corporativo y los estamentos de decisión de la institución. Así mismo, el Banco se rige por las leyes y normas dispuestas por las autoridades monetarias y financieras, para las entidades de intermediación financiera establecidas en el país.



III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Desempeño financiero año 2024

3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio

En el año 2024 el Banco de Reservas logró un excelente desempeño, alcanzando los índices más altos por una institución financiera dominicana. Al cierre de 2024, los activos ascendieron a RD\$1,215,668.6 millones, superiores en RD\$88,061.9 millones, un 7.8% con respecto a igual periodo de 2023.

Estado de Situación, Diciembre 2024-2023
(En millones de RD\$)

| Activos | Diciembre 2024 | % | Presupuesto 2024 | % | Diciembre 2023 | % | Variación Diciembre 2024- Pres. | | Variación Diciembre 2024-2023 | |
|---|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|---------------------------------|------------|-------------------------------|-------------|
| | | | | | | | Absoluta | Relativa | Absoluta | Relativa |
| Fondos disponibles | 184,606.2 | 15.2% | 175,563.5 | 15.6% | 252,987.2 | 22.4% | 9,042.7 | 5.2 | (68,381.0) | (27.0) |
| Cartera de préstamos neta | 562,532.9 | 46.3% | 544,638.4 | 48.4% | 501,062.4 | 44.4% | 17,894.5 | 3.3 | 61,470.5 | 12.3 |
| Inversiones en instr.deuda y acciones(**) | 413,668.8 | 34.0% | 354,040.0 | 31.5% | 331,036.4 | 29.4% | 59,628.8 | 16.8 | 82,632.4 | 25.0 |
| Activo fijo | 22,333.7 | 1.8% | 22,466.6 | 2.0% | 13,523.1 | 1.2% | (132.9) | (0.6) | 8,810.5 | 65.2 |
| Otros activos | <u>32,527.0</u> | 2.7% | <u>28,847.2</u> | 2.6% | <u>28,997.5</u> | 2.6% | <u>3,679.8</u> | 12.8 | <u>3,529.5</u> | 12.2 |
| Total activos | 1,215,668.6 | 100.0% | 1,125,555.7 | 100.0% | 1,127,606.7 | 100.0% | 90,112.9 | 8.0 | 88,061.9 | 7.8 |
| Pasivos | | | | | | | | | | |
| Depósitos | 929,350.4 | 76.4% | 910,264.6 | 80.9% | 869,578.1 | 77.1% | 19,085.8 | 2.1 | 59,772.3 | 6.9 |
| Otros pasivos | <u>175,698.0</u> | 14.5% | <u>107,653.9</u> | 9.6% | <u>170,710.3</u> | 15.1% | <u>68,044.1</u> | 63.2 | <u>4,987.6</u> | 2.9 |
| Total Pasivos | 1,105,048.3 | 90.9% | 1,017,918.5 | 90.4% | 1,040,288.4 | 92.3% | 87,129.9 | 8.6 | 64,759.9 | 6.2 |
| Capital | 83,054.0 | 6.8% | 98,757.1 | 8.8% | 77,518.3 | 6.9% | (15,703.1) | (15.9) | 5,535.7 | 7.1 |
| Resultados | <u>27,566.3</u> | 2.3% | <u>8,880.1</u> | 0.8% | <u>9,800.0</u> | 0.9% | <u>18,686.1</u> | 210.4 | <u>17,766.3</u> | 181.3 |
| Patrimonio | <u>110,620.3</u> | <u>9.1%</u> | <u>107,637.2</u> | <u>9.6%</u> | <u>87,318.3</u> | <u>7.7%</u> | <u>2,983.1</u> | <u>2.8</u> | <u>23,302.0</u> | <u>26.7</u> |
| Total Pasivo y Patrimonio | 1,215,668.6 | 100.0% | 1,125,555.7 | 100.0% | 1,127,606.7 | 100.0% | 90,112.9 | 8.0 | 88,061.9 | 7.8 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

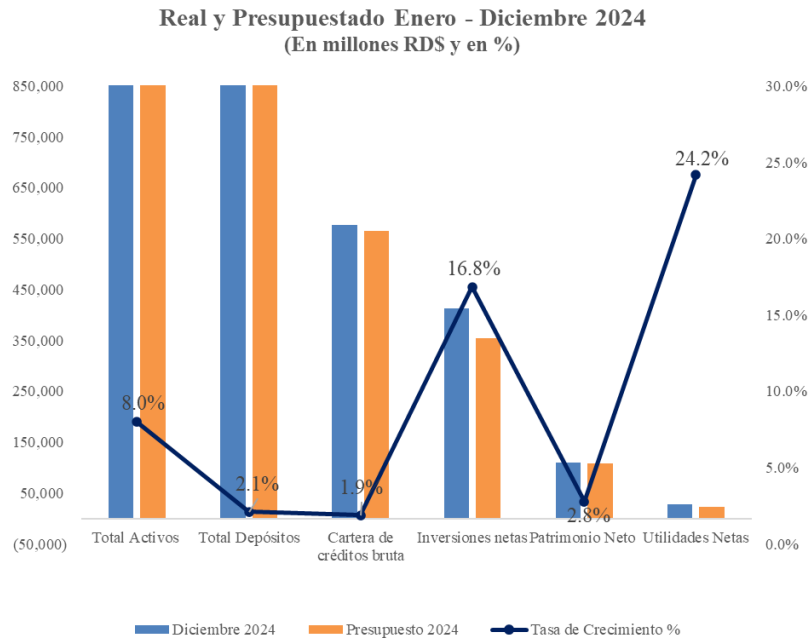
(**) Incluye Fondos Interbancarios

Los pasivos registraron un monto de RD\$1,105,048.3 millones, superiores en RD\$64,759.9 millones comparado al cierre de 2023, explicado principalmente por el incremento de los depósitos en RD\$59,772.3 millones.



El patrimonio neto se elevó a RD\$110,620.3 millones, reflejando un crecimiento interanual de 26.7%, producto del incremento del capital pagado, superávit por reevaluación, así como el resultado del ejercicio. La fortaleza patrimonial se refleja a través del índice de solvencia, que se situó en 17.09% a noviembre 2024, nivel superior al 10% exigido en las normas prudenciales.

Las principales variables de Banreservas superaron holgadamente el presupuesto a 2024, 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\$929,350.4 millones, superior en RD\$59,772.3 millones, un 6.9%, con relación al cierre de 2023. Los



depósitos del sector privado ascendieron a RD\$752,088.3 millones, constituyendo el 80.9% del total de depósitos. En términos interanual se expandieron en RD\$82,490.4 millones.

Evolución de los Depósitos, Diciembre 2024-2023
(En millones de RD\$)

| Tipos de Depósitos | Diciembre 2024 | % | Presupuesto 2024 | % | Diciembre 2023 | % | Variación Diciembre 2024- Pres. | | Variación Diciembre 2024-2023 | |
|---|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|---------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| | | | | | | | Absoluta | Relativa (%) | Absoluta | Relativa (%) |
| | | | | | | | A la Vista | 174,035.9 | 18.7 | 159,173.2 |
| De Ahorros | 371,364.6 | 40.0 | 331,984.8 | 36.5 | 364,676.7 | 41.9 | 39,379.8 | 11.9 | 6,687.9 | 1.8 |
| A Plazo | 299,469.4 | 32.2 | 364,834.6 | 40.1 | 281,760.2 | 32.4 | (65,365.2) | (17.9) | 17,709.2 | 6.3 |
| 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. | 83,229.6 | 9.0 | 52,966.8 | 5.8 | 57,605.0 | 6.6 | 30,262.8 | 57.1 | 25,624.6 | 44.5 |
| Intereses por pagar | <u>1,250.9</u> | 0.1 | <u>1,305.2</u> | 0.1 | <u>1,050.9</u> | 0.1 | <u>(54.3)</u> | <u>0.0</u> | <u>200.0</u> | - |
| Total | 929,350.4 | 100.0 | 910,264.6 | 100.0 | 869,578.1 | 100.0 | 19,085.8 | 2.1 | 59,772.3 | 6.9 |
| Depósitos Sector Público | 177,262.1 | 19.1 | 189,579.9 | 20.8 | 199,980.2 | 23.0 | (12,317.8) | (6.5) | (22,718.1) | (11.4) |
| Depósitos Sector Privado | <u>752,088.3</u> | 80.9 | <u>720,684.7</u> | 79.2 | <u>669,597.9</u> | 77.0 | <u>31,403.6</u> | 4.4 | <u>82,490.4</u> | 12.3 |
| Total | 929,350.4 | 100.0 | 910,264.6 | 100.0 | 869,578.1 | 100.0 | 19,085.8 | 2.1 | 59,772.3 | 1.0 |
| Depósitos en Moneda Nacional | 697,180.5 | 75.0 | 679,219.0 | 74.6 | 639,847.2 | 73.6 | 17,961.5 | 2.6 | 57,333.3 | 9.0 |
| Depósitos en Moneda Extranjera | <u>232,169.9</u> | 25.0 | <u>231,045.5</u> | 25.4 | <u>229,730.9</u> | 26.4 | <u>1,124.3</u> | <u>0.5</u> | <u>2,438.9</u> | 1.1 |
| Total | 929,350.4 | 100.0 | 910,264.6 | 100.0 | 869,578.1 | 100.0 | 19,085.8 | 2.1 | 59,772.3 | 6.9 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$177,262.1 millones, equivalentes al 19.1% de las captaciones, para reflejar una disminución de RD\$22,718.1 millones al cierre de 2023.

3.1.1.1.2 Colocaciones

La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$576,460.1 millones que, comparada con el cierre de 2023, se incrementaron en RD\$61,867.0 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 2024-2023
(En millones de RD\$)

| Cartera de Créditos Bruta | Diciembre 2024 | % | Presupuesto 2024 | % | Diciembre 2023 | % | Variación Diciembre 2024- Pres. | | Variación Diciembre 2024- 2023 | |
|--|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|---------------------------------|------------|--------------------------------|-------------|
| | | | | | | | Absoluta | Relativa | Absoluta | Relativa |
| | | | | | | | Moneda Nacional | 456,230.6 | 79.1 | 456,030.8 |
| Moneda Extranjera | <u>120,229.5</u> | 20.9 | <u>109,719.4</u> | 19.4 | <u>96,496.2</u> | 18.8 | <u>10,510.1</u> | 9.6 | <u>23,733.4</u> | 24.6 |
| Sector Público | 35,818.9 | 6.2 | 36,987.4 | 6.5 | 36,926.2 | 7.2 | <u>(1,168.5)</u> | (3.2) | <u>(1,107.3)</u> | (3.0) |
| Sector Privado | <u>540,641.2</u> | 93.8 | <u>528,762.8</u> | 93.5 | <u>477,667.0</u> | 92.8 | <u>11,878.4</u> | 2.2 | <u>62,974.3</u> | 13.2 |
| Total Cartera de Créditos Bruta | 576,460.1 | 100.0 | 565,750.2 | 100.0 | 514,593.1 | 100.0 | 10,709.9 | 1.9 | 61,867.0 | 12.0 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

Los créditos canalizados al sector privado finalizaron en RD\$540,641.2 millones para representar el 93.8% del total de la cartera. Con respecto al cierre de 2023, se incrementaron en RD\$62,974.3 millones, equivalente a 13.2%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$35,818.9 millones, constituyendo el 6.2% de los préstamos totales y reflejan una disminución de RD\$1,107.3 millones comparado con 2023.

3.1.2 Resultados Operacionales

Los resultados obtenidos por Banreservas al cierre de 2024 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$27,566.3 millones, comparadas con el cierre de 2023, se incrementaron en RD\$3,066.3 millones, un crecimiento de 12.5%; mientras que el impuesto sobre la renta registró RD\$28.5 millones.

Los ingresos ascendieron a RD\$148,864.8 millones, superiores en RD\$20,590.0 millones, un 16.1%, con relación al cierre de 2023; mientras que los gastos finalizaron en RD\$121,270.0 millones, expandiéndose en 18.6% en el período.



Evolución de las Cuentas de Resultados, Diciembre 2024-2023
(En millones de RD\$)

| | Diciembre 2024 | Presupuesto 2024 | Diciembre 2023 | Variación Diciembre 2024- Pres. | | Variación Diciembre 2024-2023 | |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| | | | | Absoluta | Relativa (%) | Absoluta | Relativa (%) |
| Ingresos | 148,864.8 | 131,191.1 | 128,274.8 | 17,673.7 | 13.5 | 20,590.0 | 16.1 |
| Gastos | <u>121,270.0</u> | <u>107,320.6</u> | <u>102,248.3</u> | <u>13,949.4</u> | 13.0 | <u>19,021.7</u> | 18.6 |
| Utilidades Antes de ISR | 27,594.8 | 23,870.5 | 26,026.5 | 3,724.3 | 15.6 | 1,568.3 | 6.0 |
| Impuesto Sobre la Renta | <u>28.5</u> | <u>1,670.1</u> | <u>1,526.5</u> | <u>(1,641.6)</u> | (98.3) | <u>(1,498.0)</u> | (98.1) |
| Utilidades Netas | 27,566.3 | 22,200.3 | 24,500.0 | 5,366.0 | 24.2 | 3,066.3 | 12.5 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión

El robusto desempeño alcanzado en el 2024 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 2.3%, inferior al obtenido en igual período del pasado año. Asimismo, la rentabilidad del patrimonio (ROE) finalizó en 26.8%, menor que el índice de 32.3% del cierre de 2023.

La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 0.9% al cierre de 2024, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 264.2%, más de una vez lo exigido por las normativas del país.

El índice de eficiencia se situó en 65.8% al cierre de 2024, 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 19.9%, 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 2024 | Diciembre 2023 |
|--|----------------|----------------|
| Rentabilidad de los Activos (ROA) | 2.31 | 2.35 |
| Rentabilidad del Patrimonio (ROE) | 26.82 | 32.32 |
| Rentabilidad de los Ingresos (ROR) | 18.52 | 19.10 |
| Cartera Bruta / Depósitos | 62.03 | 59.18 |
| Cartera Neta/Activos | 46.27 | 44.44 |
| Provisión de Cartera / Total Cartera | 2.59 | 3.10 |
| Patrimonio/Activos | 9.10 | 7.74 |
| Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta (Morosidad capital) | 0.90 | 0.60 |
| Provisión Cartera / Total Cartera Vencida | 264.19 | 473.18 |
| Activos Productivos / Total Activos | 78.62 | 76.53 |
| Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos | 19.82 | 28.85 |
| Fondos Disponibles / Total de Activos | 15.19 | 22.44 |
| Fondos Disponibles / Total de Depósitos (Liquidez) | 19.86 | 29.09 |
| Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos | 58.69 | 60.85 |
| Margen Financiero / Total Activos Promedios | 5.37 | 5.33 |
| Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio | 4.97 | 5.19 |
| Otros Ing. Operacionales / Total Activos | 2.39 | 2.32 |
| Gastos Financieros/Activos Promedios | 3.51 | 3.27 |
| Gastos Provisión / Gastos Totales | 6.16 | 0.87 |
| Gastos de Explotación / Margen Operacional Bruto (Cost / Income) | 65.83 | 70.28 |
| Gastos Grales. y Admtivos. / Total Activos | 5.13 | 5.06 |

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

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 de la República Dominicana y del Caribe 2024”, “Mejor Banco para Pymes del Caribe” y “Mejor Banco Pymes de la República Dominicana 2024”. Estos reconocimientos reafirman el apoyo de



Banreservas con la excelencia en el servicio al cliente, la innovación y la solidez financiera, así como garantizar el bienestar y desarrollo de todos los dominicanos a través del compromiso social, la digitalización de las operaciones y la sostenibilidad en beneficio 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 World Finance reconoció a Banreservas en cinco categorías: “Mejor Banco de Gobierno Corporativo”, “Mejor Banco de Inversión”, “Mejor Banco Comercial”, “Mejor Banco de Consumo” y “Mejor Banca Privada de la República Dominicana”. Estos premios le han sido otorgados gracias al desempeño financiero y la exitosa expansión de Banreservas a otros países. Euromoney reconoció a Banreservas en cuatro categorías: “Mejor Banco de América Latina en Responsabilidad Corporativa”, “Mejor Banco en República Dominicana en Responsabilidad Corporativa”, “Mejor Banco en República Dominicana”, y “Mejor Banco de República Dominicana en Responsabilidad Ambiental, Social y Gobernanza (ASG)”, por sus excelentes resultados financieros, aportes en responsabilidad social, así como la gestión de riesgo y el desarrollo de productos para sus clientes.

La revista Summa reconoció al Banco de Reservas como una “Empresa Líder de América Central y República Dominicana 2024”, en las categorías de transformación digital, agilidad de aprendizaje, innovación y cultura organizacional. La revista The Banker nos otorgó el prestigioso galardón “Banco del año de República



Dominicana 2024” y anunció que el Banco de Reservas ascendió al puesto 729 del ranking “Top 1,000 bancos del Mundo”, al mejorar 41 posiciones. Estos logros posicionan a Banreservas como entidad líder en el mercado nacional y un referente importante en el mercado internacional. Adicionalmente, dicha revista financiera nos reconoció con el galardón “Banco del año de República Dominicana 2024” producto del liderazgo de la institución y su capacidad para superar desafíos en un entorno empresarial dinámico y en constante transformación.

La revista LatinFinance otorgo al Banco de Reservas el premio “Transformación digital del año en América Latina y el Caribe”, en reconocimiento a su trascendental proceso de digitalización. Ese logro refleja una estrategia constante de innovación para aumentar la eficiencia, rentabilidad y la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes.

Banreservas posee la certificación en Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 por medio de la cual demostramos la eficiencia de los procesos y servicios que se ofrecen, la estandarización de prácticas y procedimientos internos, el mejoramiento de la gestión de los procesos y la satisfacción de clientes internos y externos, promoviendo así la excelencia operacional.

Al corte de 2024, las áreas de negocios lograron un importante desempeño. Negocios personales incrementaron los depósitos en RD\$50,781.3 millones con respecto a diciembre 2023, para alcanzar un total de RD\$530,837.8 millones. La cartera de créditos totalizó RD\$271,478.9 millones, superior en RD\$27,263.1 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.
- Gestión técnica en la implementación proyecto de Turnos y Citas oficinas comerciales, así como en las Oficinas de Representación en el exterior (Madrid, Nueva 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. A la fecha tenemos un total de 27 oficinas con este sistema en funcionamiento.
- Asesoramiento técnico en la gestión de indicadores de desempeño a la fuerza de ventas. Asimismo, validación y consolidación de los resultados finales de las mismas, gestionando el acompañamiento del logro de metas para el crecimiento del negocio.
- Proyecto Bancarizar es Patria: Apoyo en las jornadas de bancarización con la asignación de los ejecutivos de negocios, así como en la logística del evento. En este período



se realizaron jornadas en Santo Domingo, Santiago, San Cristóbal e Higüey.

- Proyecto Contrato Único: Corregir inconsistencia en el cual se requiere homologar en Siebel-CRM el histórico de expediente del contrato único de clientes pendientes en Onbase.
- Proyecto remisión de carta consular: Remisión de carta consular a las embajadas y consulados participantes, según lo requerido por la Superintendencia de Bancos.
- Participación en pruebas flujo propuesto Factoring Global (Adelantos y Pagos): El cual consiste en realizar adelantos de autorizaciones de pago a instituciones o personas con RNC, interesada en recibir adelantos en pagos de facturas en proceso de autorización.
- Participación en las rutas Mipymes que realizan con el Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes a nivel nacional. En la cual se formalizaron 25 alianzas comerciales dentro del ámbito de Expo Fomenta Pymes, con importantes empresas suplidoras de las Pequeñas y Medianas Empresas.
- Respaldamos las iniciativas presidenciales del Programa Supérate, Ministerio de la Juventud, CAASD, Ministerios de las Fuerzas Armadas. Apoyamos el proceso de entrega y sustitución de tarjetas, con nuevas inclusiones de beneficiarios que recibirán el subsidio Aliméntate por medio



de cuentas de ahorro “Básica Supérate ADESS” y sustitución de tarjetas de banda a chip con tarjetas de débito MIO-BR.

El Banco de Reservas marcó un precedente en el sistema financiero nacional al lanzar el primer Depósito a Plazo Digital de República Dominicana, un producto que ofrece tasa de interés fija conforme al monto y plazo que decidan los clientes. El Depósito a Plazo Digital está disponible en la APP Banreservas, y puede ser solicitado por los clientes personales de la entidad financiera, cuya cuenta tenga un balance mínimo de RD\$10,000. Este novedoso instrumento de inversión no solo es el primero en su tipo creado en el país, sino que también forma parte de las acciones que realiza el Banco de Reservas para promover la inclusión y la educación financiera en beneficio de todos los dominicanos. Los usuarios que no tengan cuentas en Banreservas pueden acceder a este nuevo producto luego de abrir su Cuenta Digital desde la APP Banreservas, sin necesidad de trasladarse a una oficina comercial.

El área de negocios electrónicos jugó un papel importante. La cartera de tarjeta de créditos registró un monto de RD\$36,658.7 millones a diciembre 2024, un incremento de RD\$7,616.7 millones interanual con relación a diciembre anterior. Las tarjetas de crédito activas se situaron en 1,345 mil plásticos activos, para representar el 33.6% del total del mercado dominicano. Las nuevas emisiones de tarjetas de crédito totalizaron 359,840 plásticos desde enero a diciembre 2024. Asimismo, las tarjetas de débito activas acumuladas sumaron 3,493,419 al cierre de 2024. En este segmento, Banreservas es líder con una participación en el mercado dominicano de 47%.



Incorporamos a nuestras herramientas de pago la facilidad para pagar a través de las billeteras de Apple y Google, las cuales consisten en un servicio de pago móvil, que permite a los usuarios realizar pagos sin contacto utilizando sus dispositivos Apple o con sistema operativo Android, mediante la vinculación de sus tarjetas de crédito o débito a la aplicación de la billetera de Apple y Google.

Al cierre de 2024, las tarjetas Supérate e incentivos especiales acumuló RD\$21,066.7 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).

El Gobierno de la República Dominicana diseñó el Bono Día de las Madres en conjunto con Banreservas, con fines de garantizar que las madres dominicanas de escasos recursos dispongan de un aporte económico por su día, alcanzando a un millón de madres dominicanas, quienes recibieron el bono a través de crédito a cuenta y remesas. El Bono Madre ha beneficiado a 295,273 cuentas, sin embargo, en términos de remesas se han realizado 645,209 transacciones ascendentes a RD\$967.8 millones.

El 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 de estas fechas, sustituyendo así las tradicionales cajas navideñas. Para el año 2024, el Gobierno ha tenido la intención de beneficiar a más de 3,000,000 de familias dominicanas con la distribución del Bono Navideño. 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.

Banreservas es el ente centralizador de las entidades de intermediación financiera que participan en el ecosistema de pagos 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 y se ha extendido al 2 de abril 2024 logrando entregar un total de 399,755 tarjetas a beneficiarios que poseían tarjetas de banda magnética. Adicionalmente, brindamos 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 Préstamos, el cual dio inicio el 26 de octubre de 2023 y se extendió hasta el 16 de abril 2024, entregando un total de 393,894.

Mediante el convenio de colaboración interinstitucional suscrito entre La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y Banreservas se han realizado el cambio de aquellas tarjetas con banda magnética a chip electrónico hasta abarcar el total de beneficiarios. En el 2024, se han realizado embozados de tarjetas para ser entregados a los beneficiarios de los programas sociales a través de las Delegaciones Provinciales, migrando a chip un total de 670,176 beneficiarios, estando el parque de Banreservas compuesto como sigue: 65.77% Supérate Chip, 20.57% Banda y 13.66% Level Max MIO.



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.

Al cierre de 2024, 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\$255,758.9 millones a través de 213,617 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$148,110.8 millones (65,804 créditos), Santiago ascendentes a RD\$35,570.4 millones (21,710 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$17,546.9 millones (35,932 créditos), 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 2,148 créditos por un monto de RD\$13,211.0 millones en el periodo enero - diciembre 2024. 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 ascendentes a RD\$8,470.2 millones (952 créditos), Santiago ascendentes a RD\$2,455.3 millones (231



créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$983.6 millones (456 créditos), 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 22,152 créditos desembolsados, por un monto de RD\$43,785.9 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$10,309.6 millones (4,280 créditos), Santiago ascendentes a RD\$6,735.0 millones (3,143 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$4,520.7 millones (2,698 créditos), entre otros.

Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$3,711.1 millones, los cuales beneficiaron a unas 7,117 personas. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$962.4 millones (1,058 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$765.4 millones (1,481 créditos), Santiago ascendentes a RD\$241.1 millones (583 créditos), entre otros.

Banreservas celebró su Expo Fomenta Pymes para que las pymes pudieran optar por capital de trabajo, con tasas desde 12% para los préstamos comerciales a fines de expandir, equipar y remodelar sus negocios. A través de esta feria se otorgaron más de RD\$28,018.7 millones en financiamiento para desarrollar y consolidar a 15,707



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\$31,380.1 millones, concedidos a través de 7,763 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$21,081.3 millones (3,987 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$4,584.5 millones (2,250 créditos), Santiago ascendentes a RD\$1,754.5 millones (388 créditos, 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 2024 de Expo Hogar Banreservas otorgamos tasas atractivas desde 8.83%, hasta un 90% de financiamiento del valor de la vivienda.

El Banco de Reservas realizó la Feria Inmobiliaria Banreservas, en Nueva York y Massachussets, con el propósito de que los dominicanos residentes en Estados Unidos puedan adquirir unidades habitacionales en su país de origen. La feria ofreció financiamientos de hasta el 90% del valor del inmueble, a los dominicanos y sus descendientes; un plazo máximo de financiamiento de hasta 20 años y una póliza de propiedad de



Seguros Reservas con una cobertura del 100% del valor prestado. Adicionalmente, se ofreció tasas preferenciales de: 8% para viviendas de bajo costo, fijas a tres años; 10% fijas a 5 años; 12% fijas a 10 años, entre otras facilidades.

Hemos mejorado la calidad de vida de los dominicanos, permitiendo el acceso a financiamientos en viviendas de bajo costo, 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\$7,222.6 millones a unas 4,679 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 ascendentes a RD\$3,461.0 millones (2,239 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$2,568.1 millones (1,707 créditos), Santiago ascendentes a RD\$278.1 millones (187 créditos), 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\$10,833.5 millones en el periodo enero – diciembre 2024, los cuales se concedieron 708 créditos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2024-2025 se aprobó financiamiento por RD\$10,000 millones a una tasa de 6% anual. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Santiago ascendentes a



RD\$8,242.9 millones (566 créditos), Distrito Nacional ascendentes a RD\$2,375.6 millones (104 créditos), San Juan ascendentes a RD\$198.8 millones (36 créditos), entre otros.

Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso de Banreservas en el 2024, 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\$9,690.9 millones, equivalentes a 5,017 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 ascendentes a RD\$3,733 millones (2,154 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$1,175.6 millones (628 créditos), Santiago ascendentes a RD\$1,126.1 millones (485 créditos), entre otros.

El Banco de Reservas realizó su feria de vehículos Expomóvil 2024, con tasas competitivas que comienzan en 5.83% para vehículos eléctricos e híbridos, y financiamientos de hasta el 90% del valor de los vehículos y la posibilidad de empezar a pagar en febrero de 2025. El plazo para este tipo de préstamos es de hasta 7 años.

La categoría que más destaca dentro de los préstamos de vehículos es la feria de vehículos. Los desembolsos por feria de vehículos se financiaron 3,585 unidades con un desembolso de RD\$7,233.1 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$2,309.7 millones (1,213 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$999.5



millones (528 créditos), Santiago ascendentes a RD\$969.3 millones (416 créditos), 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 4,498,060 transacciones de remesas por un valor de USD\$1,129.6 millones, lo que representó un crecimiento de 46% y 34%, respectivamente, en relación con lo realizado en el 2023. Adicionalmente, reflejamos un aumento de un 54% en las transacciones de remesas recibidas de forma directa a cuentas de ahorro en comparación al 2023, superando los RD\$62,000 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:

- Lanzamiento de la aplicación “APP Remesas Reservas” en Europa y Estados Unidos hacia República Dominicana con beneficios y características diferenciadas para nuestros clientes de remesas.
- Firma de acuerdo entre Banreservas, el consulado de República Dominicana en Nueva York y bodegueros en Nueva York, con el objetivo estratégico del desarrollo socioeconómico, bancarización, emprendimiento e inclusión financiera, a través



de la ejecución de programas de educación en cultura financiera, acceso a productos y servicios financieros.

- Integración de la remesadora La Nacional.
- Integración de remesadores: habilitamos 4 remesadoras en proceso para modalidad de pagos por ventanilla y depósitos a cuenta, 1 remesador en proceso de depósitos a cuenta y 1 remesador en proceso para modalidad de envío y depósitos a cuenta.
- Apoyo y participación en charlas sobre el producto de Remesas en el proyecto “Bancarizar es Patria”.
- Actualización del brochure para nuestras oficinas de representación en el exterior.
- Nuevo servicio de remesas a domicilio en la cual 10 remesadores están en proceso de integración a dicho servicio.
- Creación y comunicación de nueva línea directa de contacto de Remesas Banreservas.
- Creación de un nuevo botón en la APP Banreservas para solicitar remesas y para enviar los datos de envío a sus familiares en el exterior.

En términos de transferencias internacionales enviadas, Banreservas posee una participación de un 15% del mercado al cierre de 2024; las cuales se traducen a un total de 110,402 transferencias enviadas,



totalizando USD\$7,883 millones. Adicionalmente, para el periodo enero – diciembre 2024, Banreservas recibió un volumen de transferencias por un total de USD\$9,487 millones, permitiendo obtener un 27% del mercado. De igual forma, recibió una cantidad total de 258,024 transferencias recibidas, logrando un 9% de participación en el mercado.

Al cierre de 2024, Banreservas realizó transacciones de Trade Finance por un total de USD\$137 millones correspondientes a cartas de crédito de importación, de las cuales un 97% corresponden al sector automotriz de la República Dominicana, permitiendo así posicionar a Banreservas con un 40% 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\$1,900 millones en líneas de crédito aprobadas, cuyo propósito es fomentar la transaccionalidad entre importadores y exportadores desde y hacia la República Dominicana a través de programas especiales.

Durante el 2023 se apertura 3 oficinas de representación en Madrid (España), Nueva York (Estados Unidos) y Miami (Estados Unidos); a través de la cual, la diáspora ha tenido la oportunidad de obtener soluciones financieras desde la República Dominicana.



Las oficinas de representación replican todos los servicios de Banreservas desde el lugar donde operen, pero las operaciones financieras se realizan en República Dominicana, lo que permite 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. En el periodo enero – diciembre 2024 se han realizado las siguientes aperturas de cuentas en las oficinas de representación:

- Madrid, España: 2,457 cuentas de ahorro, de las cuales un 82% corresponden a cuentas en pesos, un 15% a cuentas en dólares y un 3% a cuentas en euros.
- Nueva York, Estados Unidos: 8,227 cuentas de ahorro, de las cuales un 53% corresponden a cuentas en pesos y un 47% a cuentas en dólares.
- Miami, Estados Unidos: 1,234 cuentas de ahorro, de las cuales un 53% corresponden a cuentas en pesos y un 47% a cuentas en dólares.

La oficina de representación ubicada en Miami (Estados Unidos) continúa sirviendo de apoyo para la adquisición de productos y servicios desde República Dominicana, y expandir nuestras relaciones de comercio exterior con exportadores en Estados Unidos.



Durante el periodo enero – diciembre de 2024, la Vicepresidencia Ejecutiva 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. Dentro de estos destacan:

- **Sector Eléctrico:** se aprobaron facilidades de crédito por más de RD\$9,150.0 millones destinados a proyectos de inversión y clientes dentro del sector energía. Estas facilidades representan un apoyo significativo del Banco hacia la transición a una matriz energética nacional más diversificada, con mayor concentración de plantas de generación de energía a base de fuentes renovables y de gas natural en el país. Hemos liderado la estructuración de financiamientos por más de RD\$5,490.0 millones destinados a la construcción, equipamiento y puesta en marcha de nuevos parques fotovoltaicos con una capacidad instalada total de 231.24 MWp que estarían entrando durante el 2025 y 2026. Adicionalmente, el Banco participó con una suma ascendente a RD\$3,660 millones en un préstamo sindicado para el desarrollo de una central de energía termoeléctrica a base de gas natural que al finalizar su construcción contará con una capacidad total instalada de hasta 258.4 MWp. Estos proyectos representan una inversión total estimada de RD\$42,425.0 millones.
- **Agricultura:** Se destinaron desembolsos de RD\$1,684.9 millones para fortalecer y promover la productividad agrícola, asegurando el crecimiento sostenible de este vital sector.



- Comercio: Con un monto ascendente a RD\$13,773.6 millones, apoyamos el dinamismo y la competitividad del comercio nacional, impulsando la actividad empresarial y el intercambio comercial.
- Construcción: Contribuimos con financiamientos de RD\$4,989.7 millones para impulsar el desarrollo infraestructural del país, generando empleo y mejorando la calidad de vida de los dominicanos a través de proyectos de construcción significativos.
- Educación: Comprometidos con el futuro de nuestra nación, desembolsamos RD\$135 millones para fortalecer el sistema educativo, proporcionando recursos para la formación y el desarrollo de las generaciones venideras.
- Industria: Con una contribución a través de financiamientos por RD\$5,310.3 millones, respaldamos el crecimiento y la innovación en el sector industrial, promoviendo la diversificación y la competitividad.
- Salud: Destinamos préstamos por RD\$462 millones para mejorar el acceso a servicios de salud de calidad, garantizando el bienestar y la seguridad sanitaria de nuestra población.

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 2024, por medio del programa Renueva Verde se desembolsó RD\$113.4 millones por medio de 52 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Santiago ascendentes a RD\$66.9 millones (14 créditos), Distrito Nacional ascendentes a RD\$16.8 millones (15 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$4.2 millones (4 créditos), 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 2024 hemos concretados más de 27,065 financiamientos por un monto superior a los RD\$7,852.3 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\$1,449 millones al cierre de 2024, 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 2024, estas empresas se han beneficiado con un monto ascendente a RD\$841.2 millones.

El Banco de Reservas respaldó las ejecutorias del Gobierno con el apoyo a obras prioritarias para el desarrollo nacional durante el periodo enero – diciembre 2024, destacando los siguientes:

- Se desembolsaron RD\$3,000 millones para canalizar recursos a sectores productivos para mecanización de mano de obra del sector agrícola y construcción; y otros RD\$3,000 millones para atender necesidades de corto plazo.
- En apoyo a Banco Agrícola, se realizaron desembolsos por RD\$750 millones para ser canalizados a productores por la cosecha de arroz de primavera.
- Se desembolsaron RD\$900 millones al Banco Agrícola, como apoyo al sector agrícola y se tramito una nueva facilidad a



Promipyme por RD\$1,000 millones en apoyo a la pequeña y mediana industria.

- Se dispuso de RD\$10,000 millones para financiar el Programa de Pignoración de Arroz 2024-2025, directamente a los productores y molineros a tasa preferencial de 6%.
- 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.
- Asesoramiento y acompañamiento en el diseño de soluciones de medios de pago, así como procesos operativos y financieros. Durante el periodo enero – diciembre de 2024 se continuó complementando los pagos a las ayudas sociales iniciadas en el 2023 detalladas a continuación: Bono navideño con 2 millones de beneficiarios; Bono de apoyo familiar para 1 millón de hogares vulnerables identificados por el SIUBEN; Bono Emergencia para los afectados en la explosión San Cristóbal; Bono de Emergencia Tormenta Tropical para los afectados por las inundaciones ocurridas a finales del 2023 y establecido mediante el Decreto 003-2023; Bono Frontera en apoyo a comerciantes y productores de la zona del mercado binacional, ayuda que estará disponible por tiempo indefinido.
- 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 vulnerables por cada estudiante matriculado en las escuelas públicas, para el año



escolar 2024-2025 para 692 mil padres de alumnos y por un monto global de RD\$1,200 millones.

- Otorgamos una solución de pago para el Bono Madre “Un cariñito para Mama” que favoreció a un millón de madres de hogares en condición de vulnerabilidad a través de créditos a cuentas y remesas. La ayuda canalizada ascendió a RD\$1,500 millones.
- Se tramitan y gestionan las operaciones 16 subsidios sociales mensuales recurrentes, administrados por ADESS. Hasta diciembre 2024 se han canalizado RD\$23,057.4 millones para estos fines.
- La Junta Central Electoral a través de remesas Banreservas efectuaron los pagos al personal temporal y fijo que laboraron en las mesas electorales para las elecciones Municipales y Presidenciales, a nivel nacional y en el extranjero.
- Poseemos un proyecto de colaboración especial con la DGII para: a) desarrollar productos financieros innovadores a través de los verifones de Cardnet para el pago de monotributo; b) implementar programas de educación financiera y fiscal y c) optimizar los procesos de pago y recaudación tributaria.
- Coordinación de la implementación de propuesta de valor para empleados del sector público, que consiste en llevar eventos y despliegues específicos a instituciones del Estado con el objetivo de acercar y ampliar los productos y servicios del Grupo Reservas a los empleados del sector público. Así como también



promover canales y educación financiera a los servidores públicos.

- Asesoría y apoyo para el otorgamiento de préstamos a contratistas y suplidores del estado, por parte de las diferentes áreas de negocios.
- Continuamos enrolando clientes gubernamentales en el interior del país al producto Tu Banco Empresas y Nómina Reservas y, promoviendo el autoservicio, eficientizando sus procesos de pagos y disminuyendo los procesos manuales del Banco.
- Administración de la cuenta única del Tesoro y manejo de las demás cuentas del sector público. Se procesaron 24,443 oficios de Tesorería Nacional para 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. Nos encontramos en proceso de homologación de todos los convenios de recaudos para cambiar del sistema actual al HUB de pagos.
- Asesoría y apoyo tecnológico para manejo de operativos realizados por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).



- En proceso de automatización del proceso de débitos para el pago de nóminas del Estado en moneda extranjera.

3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo

Durante la última década, el Banco de Reservas de la República Dominicana ha desempeñado un papel crucial en el impulso y fortalecimiento del sector turístico del país. A través de una serie de iniciativas financieras y programas de apoyo, ha sido un aliado clave en el crecimiento sostenible y la expansión del turismo en la República Dominicana. 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. No obstante, la institución ha implementado estrategias innovadoras y ha proporcionado soluciones financieras adaptadas a las necesidades específicas de las empresas turísticas, desde pequeños emprendimientos hasta grandes resorts y cadenas hoteleras.

Nuestra institución cuenta con financiamientos aprobados destinados al desarrollo y remodelaciones de proyectos turísticos y capital de trabajo. En el transcurso del año 2024, hemos aprobado facilidades que superan los USD\$80.0 millones, logramos aprobar facilidades destinadas a la compra y remodelación de los siguientes proyectos: USD\$19.7 millones TRS Cap Cana de 115 habitaciones para operar y adaptar bajo la marca Zoetry, USD\$6 millones para un desarrollo hotelero de 115 habitaciones bajo la marca Days Inn en Juan Dolio, USD\$6.1 millones para un proyecto turístico de 107 habitaciones bajo la marca Fairfield, próximo al aeropuerto de



Santo Domingo, un tramo adicional de USD\$3.0 millones a la facilidad existente por USD\$30.0 millones al proyecto el Dorado Park, un tramo adicional de USD\$15.0 millones a la facilidad existente por USD\$90.0 millones al proyecto hotelero St. Regis, que estará ubicado en Cap Cana, y un tramo adicional de USD\$30 millones a la facilidad existente por USD\$102.0 millones al proyecto hotelero Zemi en Miches. Estos proyectos icónicos serán referentes en sus zonas y estarán terminando su etapa constructiva a finales de 2024 para inaugurar en el primer trimestre de 2025.

En Banreservas, mantenemos el compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible y el crecimiento de destinos emergentes como Miches, Pedernales y Punta Bergantín, apoyando e impulsando nuevas inversiones que enriquezcan el portafolio de marcas hoteleras de renombre internacional, a fin de continuar siendo un catalizador para el desarrollo de proyectos hoteleros innovadores y de alta calidad. Así mismo, la entidad financiera trabaja para construir a un sector turístico más dinámico, inclusivo y resiliente, que beneficie a nuestras comunidades y contribuya al bienestar de todos los dominicanos.

La cartera de créditos destinada al sector turismo totalizó RD\$26,786.5 millones al cierre de diciembre de 2024, logrando aprobaciones de financiamientos ascendentes a USD\$80.0 millones para desarrollo, remodelaciones y capital de trabajo a favor de proyectos turísticos. En ese orden, logramos desembolsos al sector hotelero directo por RD\$10,108.6 millones. Nuestros depósitos ascendieron a RD\$11,554.18 millones al cierre de diciembre 2024.



Como cada año en Banreservas, asistimos a la Feria Internacional de Turismo (FITUR) celebrada en Madrid, España; la institución estuvo presente de la mano del Ministerio de Turismo de la República Dominicana, y en conjunto con el apoyo del sector privado. Esta actividad representó una gran oportunidad y una excelente ocasión para situar al país como referente mundial y destino turístico preferente para los viajeros internacionales. En FITUR 2024, la República Dominicana nueva vez aprovechó para impulsar el sector turístico, enfocándose principalmente en Pedernales, Miches y Punta Bergantín, continuando la misión de atraer visitantes e inversión extranjera a nuestros destinos.

Así mismo en FITUR 2024, fue el lugar para obtener la firma de acuerdos para la construcción de los primeros hoteles en Punta Bergantín, a ser desarrollados por Grupo Martínón, y cuya administración estará bajo Hyatt Inclusive Collection, siendo operados bajo las marcas Hyatt Ziva y Hyatt Zilara de 350 habitaciones cada uno con una inversión aproximada de USD\$200.0 millones. Así mismo, se firmó una alianza entre Grupo Puntacana y Meliá International para la construcción de un proyecto hotelero que contará de 350 habitaciones, bajo la marca Meliá Hotels & Resorts con una inversión estimada de USD\$70.0 millones y la apertura está prevista para 2026. Incluirá también la gestión de un condohotel de 100 apartamentos.

Posteriormente, durante la participación en FITUR 2024 cerramos distintos convenios con ejecutivos de importantes grupos de inversionistas en diversas áreas del turismo, se identificaron monto de inversión de USD\$2,600 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\$1,500 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 11,000 habitaciones a la oferta hotelera de la República Dominicana.

Adicionalmente, el Banco de Reservas participo 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 por cuarta vez 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 2024, se identificaron un monto estimado de financiamiento de USD\$356.5 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\$142 millones. Estos proyectos aportarían al portafolio habitacional del país un total más de 1,193 nuevas habitaciones en un corto y mediano plazo aproximadamente.
- Itb Berlin 2024: 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 2024, identificamos un monto estimado de financiamiento de USD\$290.0 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\$172.2 millones. Estos proyectos aportarían al portafolio habitacional del país un total más de 1,229 nuevas habitaciones hotelera.

- Seatrade Cruise Global: Participación en el Seatrade Cruise Global, evento que se celebró en el Miami Beach Convention Center, Miami Beach, FL USA, 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\$38.6 millones, que se suman al monto de inversión aproximado de USD\$69.2 millones, para desarrollo y reformas en estructuras marítimas y/o presencia de marcas de cruceros en la República Dominicana. En seguimiento a los existentes y potenciales de acuerdo con las operaciones en pipeline por un valor aproximado de financiamiento de USD\$70.5 millones, que se suman al monto estimado de inversión de USD\$180.8 millones.
- Dominican annual tourism exchange (date), Esta feria reúne las principales cadenas hoteleras establecidas en el país, además de exponer los destinos dominicanos ante inversionistas, y los más importantes tours operadores de los



mercados emisores de mayor relevancia. 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. El evento es organizado por la Asociación de Hoteles y Restaurantes de la República Dominicana (ASONAHORES).

- **TRADE SHOW DR Miami:** En el marco del Trade Show, nuestro cliente Karisma Hotels & Resorts firmó un acuerdo de entendimiento con el Fideicomiso de Punta Bergantín, para desarrollar un proyecto de 300 habitaciones y un parque acuático bajo la marca Nickelodeon Hotels & Resorts. 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\$748.85 millones, proyectos que se suman al monto estimado de inversión de US\$1,422 millones, los cuales sumaran al portafolio hotelero del país un total de 4,932 habitaciones.
- **International & French Travel Market (IFTM TOP RESA) 2024.** En apoyo a la labor que realiza el Ministerio de Turismo con la finalidad de promover y atraer nuevamente el mercado francés a República Dominicana, destacamos la positiva incidencia de nuestro Banco en el respaldo a esta área de la economía, indicando que al cierre de agosto 2024



nuestra cartera activa para el sector se elevó a más de 50 mil millones de pesos. Igualmente, expresamos que proyectamos financiamientos turísticos por un monto de USD\$1,194 millones, que equivalen a una inversión de USD\$2,256 millones destinados para el desarrollo de 22 hoteles que suman 9,829 habitaciones, 3 actividades temáticas, puertos de cruceros y en capital de trabajo.

Destacamos que para el año 2024, se realizaron varias inauguraciones, inicialmente en el mes de enero se inauguró el puerto turístico Port Cabo Rojo, muelle para cruceros, que incluye muelle turístico para dos buques en la primera fase, una tercera posición en su segunda fase de ejecución, welcome plaza, parque temático, mini village, servicios de marina, plaza para restaurantes, bares y quioscos, club de playa, y demás actividades recreativas, ambientados con el contexto minero característico de la zona. Este puerto recibirá buques de diferentes líneas de crucero en Pedernales, consolidando nuestro país como un destino de cruceros.

En el mes de junio se llevó a cabo la inauguración del proyecto Latitud 18 y los hoteles Santo Domingo Marriot Piantini & Aloft Santo Domingo Piantini. La inversión total del complejo es de unos USD\$84 millones de dólares, de los cuales Banreservas en conjunto con otra entidad financiera, apoyó el financiamiento para el desarrollo de este proyecto. Latitud 18 contempla en su estructura dos torres de 20 niveles y 400 habitaciones hoteleras.

Posteriormente, para el mes de septiembre se inauguró el Dorado Water Temple un parque que aspira a ser un hito en el turismo de la Republica Dominicana, impulsando la diversificación del perfil



turístico actual y ofreciendo nuevas oportunidades de empleo, que actualmente genera más de 350 puestos de trabajos directos y 500 indirectos. El Dorado Park es un activo del Fondo Cerrado de Desarrollo ALTIO II. Es el primer parque acuático temático del país, y cuenta con más de 16 atracciones y una infraestructura diseñada para albergar a miles de visitantes, que junto a su anfiteatro es un ejemplo de innovación y sostenibilidad en la región.

Al mes de octubre, se realizó un recorrido por el puerto Port Cabo Rojo, en Pedernales con la presencia de nuestro Excelentísimo presidente de la República Dominicana, Lic. Luis Abinader Corona, acción que simbolizó la inauguración de la segunda fase del puerto, en conjunto con la recepción del tercer buque de Royal Caribbean. El desarrollo de este proyecto proporcionará unos 1,500 empleos, aportando así al desarrollo de la zona y del país. Desde la inauguración de su primera fase hasta entonces ha recibido 3 cruceros con 7,605 cruceristas.

Adicionalmente, durante el año 2024, el apoyo y patrocinios de la institución estuvieron 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, durante el 2024 se había participado en 43 eventos a nivel nacional y 13 participaciones en ferias y congresos nacionales e internacionales. Adicionalmente, cabe destacar la relación con las asociaciones y clústeres que participan en el crecimiento del sector turismo, actualmente nuestra entidad financiera es miembro con la



finalidad de apoyar y afianzar el crecimiento de los distintos polos turísticos de la República Dominicana apoyando a doce provincias.

En el ámbito internacional, la institución logro ingresar como Miembro Afiliado de la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo), que es el organismo de las Naciones Unidas encargado de promover el turismo mundial y del que forman parte unas 500 empresas y organizaciones públicas y privadas procedentes de diversos países. En adición a esto, destacada la participación de Banreservas en la Primera Cumbre de ONU Turismo para África y las Américas, que se celebró del 3 al 5 de octubre de 2024 en Punta Cana, República Dominicana. Este evento reunió a ministros y actores clave del turismo de ambos continentes con el objetivo de promover la cooperación y el desarrollo sostenible en el sector turístico.

Otro logro alcanzado durante este 2024 y con el propósito de impulsar a la República Dominicana como destino turístico gastronómico y resaltar su gran potencial y desarrollo culinario, la Asociación Dominicana de Restaurantes (Aderes) junto al Ministerio de Turismo (Mitur) y Banreservas firmaron un acuerdo con Basque Culinary Center y su centro tecnológico en gastronomía BCC Innovation, quienes diseñarán y llevarán a cabo un plan para potenciar de manera sostenible la gastronomía turística del país.

Así mismo, la institución se incorporó al Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), la autoridad mundial que promueve el crecimiento sostenible para el sector de viajes y turismo y trabaja de manera conjunta con los gobiernos e



instituciones internacionales para crear empleos, impulsar las exportaciones y generar prosperidad.

Posteriormente, destacamos el reconocimiento hecho al Banco de Reservas de parte The Mag Awards. Esta plataforma, por segundo año consecutivo reconoce a Banreservas en el renglón denominado “Sector Inversión con Mayores Aportes al Desarrollo Turístico”, destacando la ardua labor realizada por nuestra institución a favor del crecimiento y desarrollo del sector en la zona este.

IV. RESULTADOS DE LAS 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. 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. La institución apoyó los principales proyectos



operativos y estratégicos, en el ámbito regulatorios, nuevos productos y servicios, así como la automatización y mejoras.

Hemos propuesto mejoras en las estructuras organizacionales y los comités de trabajo, así como evaluado su alineación con la estrategia institucional, con el objetivo de optimizar la eficiencia y garantizar buenas prácticas de gestión y gobierno corporativo en el Banco y sus Empresas Subsidiarias. A la vez, realizamos estudios de diseño organizacional y productividad en la Vicepresidencia de Tecnología, alineados a las mejores prácticas, para continuar con el proceso de transformación tecnológica de la institución, fortaleciendo los esquemas de atención y control de los requerimientos de desarrollo y gestión de incidentes tecnológicos. Se creó la Dirección de Servicio de Atención al Usuario (SAU), así como el Manual de Funcionamiento del SAU, donde se establecen los lineamientos para garantizar la correcta atención y protección a los derechos de los usuarios de los productos y servicios. Asimismo, actualizamos el Reglamento Interno del Consejo de directores, el Manual de Políticas Generales de Transparencia y Difusión de la Información, así como el Código de Ética y Conduta de los colaboradores y el Manual de Normas Disciplinarias.

Como resultado de la implementación de la Ley 13-24 del Banco de Reservas de la República Dominicana actualizamos la estructura organizacional, descripción de puestos, actualizamos los Comités, manuales de políticas, procesos, subprocesos y protocolos, así como realizar cambios en las nomenclaturas de los ejecutivos formalizados en la alta gerencia.



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 580 actualizaciones de procesos a Banreservas y 169 a las empresas subsidiarias, en las categorías de apoyo, control, estratégicos y misional. Se brindó apoyo a los principales proyectos regulatorios y estratégicos e iniciativas de negocios del Banco, destacando: Depósitos a plazo digital, sistema electrónico de garantías inmobiliarias, omnicanalidad fase I, App remesas, circular 018-22; préstamo digital, billetera electrónica fase I, préstamo digital, gobierno y calidad de datos fase I, instructivo Prouuario, circular ICAAP y prueba de estrés, cambio core capital humano, línea revolvente fase I, Smart Stream y CPM Cloudsite, interconexión ERP, instructivo cuentas inactivas y abandonadas, transferencia en línea (blink).

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

- Transformación de procesos

Trazabilidad de gestión préstamos hipotecarios en las oficinas de representación de Estados Unidos y Madrid, a través de ajuste en flujo de crédito automatizado y tablero de gestión de solicitudes; mejora en la experiencia del cliente para préstamos en proceso de desembolso, en los casos en que se publica nuevo boletín de precios, honrando la tasa previamente acordada; eficiencia del 50% del tiempo del proceso de solicitudes de cartas y certificaciones a



capital humano, a través de la digitalización de la solicitud, trazabilidad y uso de firma digital; optimización del proceso de actualización documentos de idoneidad de colaboradores, automatizando el llenado de campos en los formularios.

- Robótica de Procesos (RPA)

Asignación automatizada de más de 142,027 reclamos; procesamiento de más de 109,935 cierre de reclamos concluidos con estatus desfavorables; implementación de 12 nuevos robots para asumir operatividad del área de operaciones; procesamiento de más 87,054 tarjetas trabajadas por el robot de inscripción de tarjetas de preaprobadas; mantenimientos de tarjetas de créditos por aumento de límites, cancelaciones y reactivaciones por un combinado de 138,927 solicitudes; reingeniería de los procesos robotizados de transferencias LBTR; procesamiento de más de 10,932 solicitudes de notificación de viajes; procesamiento de 10,312 cancelaciones con la ayuda del robot responsable de gestionar los bloqueos de forma masiva de tarjetas de los clientes ilocalizables, para reducir el gasto de trituración por renovaciones de tarjetas de crédito no entregada en la institución.

Nos otorgaron el premio internacional por parte de Automation Anywhere Latinoamérica en el renglón “One Team One Goal” obtenido con el esfuerzo de la célula de robotización de procesos (RPA), destacando el liderazgo del equipo en la transformación de automatización a nivel interfuncional, impulsando un crecimiento significativo dentro de nuestra organización.



- Adopción de Optimización

Reducción de un 25% del indicador de devolución de créditos; incremento de un 215% de migración de libretas a tarjeta débito respecto al cierre de diciembre del año 2023, a fin de aumentar el uso de canales alternos y transaccionalidad en comercios con tarjetas; más de 92% de oficinas han atendido remediaciones digitalizadas de informaciones de clientes de monitoreo transaccional solicitados por el área de Prevención de Lavados de Activos y Financiamientos del terrorismo.

La Escuela Lean + Agile funciona como una plataforma didáctica e interactiva virtual que sirve como herramienta e-learning 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. Por medio de dicha plataforma se incrementó un 13% de los colaboradores involucrados en la Escuela, con relación al 2023, para un total de 8,306 colaboradores que han interactuado con la plataforma.

Se continuó el apoyo a la gestión de quejas y sugerencias de clientes el cual recogió un total de 11,379 para obtener un índice de solución del periodo de 91%. No obstante, la institución otorgó 187 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 534 sugerencias, de las cuales hemos recibido respuesta de 454 y se han implementado 128 casos.



En ese mismo orden, actualizamos 15 acuerdos de nivel de servicio (SLA) de principales procesos para establecer tiempos de respuestas óptimos. A la vez, implementamos la certificación servicio memorable virtual, que incluye conceptos novedosos, herramientas y lineamientos relativos a la excelencia en el servicio para ofrecer experiencias memorables a nuestros clientes.

Nuestro Centro de Contacto se afianza como una de las principales vías de comunicación de Banreservas y partes de sus filiales, logrando conectar a Madrid, Nueva 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 91.7% en los indicadores de medición de calidad interna. En este sentido, el Centro de Contacto ha realizado 7.9 millones de contactos al cierre de 2024.

Hemos atendido más de 4.4 millones de llamadas, representando un incremento de un 14.8% comparado al cierre de 2023; logrando optimizar nuestros procesos, apegados a nuestros estándares: seguridad, cortesía, asesoría y eficiencia. Cerramos el año 2024 con la mayor cantidad de llamadas atendidas en la historia del Centro de Contacto.

El 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.



Continuamos fortaleciendo la colocación de productos y servicios gestionando llamadas salientes a más de 2.5 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 152,593 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, permitiendo a los clientes la oportunidad precalificarse para los prestamos vía los canales digitales (WhatsApp, Web, Email y Chat), logrando potencializar la captación de negocio. A través de nuestra Feria: Expo Fomenta PYMES, ExpoHogar y ExpoMóvil logramos canalizar 8,029 solicitudes, acumulando un monto precalificado de RD\$4,572.4 millones a nuestras oficinas a nivel nacional.

A modo de impulsar la atención digital, se ha atendido 53,256 contactos de clientes a través de los diversos chats (Chat Web, Chatbot Alma) con un nivel de atención de 97.5%, garantizando nuestros estándares y calidad de servicio.

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 y



citas en las oficinas de representación de Madrid, Nueva York y Miami; integración Chatbot Alma con la plataforma CISCO; soporte en el proceso de migración Token Digital a clientes de TuBanco Persona y Empresarial; inclusión personal con discapacidad auditiva (Lengua de Señas); inclusión de videollamada a nuestro catálogo de servicios para la activación del Token Digital a clientes al exterior; automatización de los procesos de altos impactos regulatorios así como apoyo a la Dirección Gestión de Servicios en los procesos que actualmente se llevan a cabo en la captura y resolución de los reclamos, logrando una sinergia entre ambos equipos.

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 incluyen competencias clave para el negocio y profundizó los planes de compensación y reconocimiento fundamentados en el logro. 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. Este año continuamos siendo parte del TOP 10 del reconocimiento “Mejores empresas para trabajar” otorgado por



la Revista Mercado, ocupando la posición Número 7. Continuamos caminando firmemente hacia la construcción de un mejor ambiente y condiciones para nuestro personal.

Durante el año 2024 hemos cubierto un total de 3,818 requerimientos de movimientos y cobertura de vacantes, identificando 2,692 movimientos internos. Estos números reflejan el compromiso con el desarrollo interno de nuestra gente, evaluando nuestro personal para cubrir vacantes y haciendo movimientos internos que generaran mejor conocimiento de las operaciones de la institución.

Dentro del programa de reconocimiento al talento reservas destacan los siguientes: 20,032 nominaciones procesadas en el programa buen trabajo, 16 iniciativas nominadas en la categoría Innovación de las cuales 8 colaboradores resultaron ganadores, 90 nominaciones del programa de reconocimiento a la excelencia de los cuales 5 resultaron ganadores. Más de 200 invitados 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 impactan su motivación con el ambiente de trabajo para construir posibles acciones a partir de los resultados, que permitan la mejora continua, potenciando fortalezas y mejorando las oportunidades evidenciadas. Hemos realizados levantamientos y pulsos de clima laboral realizados en las distintas áreas impactado a 342 colaboradores. Actualmente los planes de



acción requeridos, resultantes de la medición de Termómetro Laboral 2023, fueron completados satisfactoriamente, donde cada líder y área definieron acciones focalizadas para gestionar de manera intencional las oportunidades de mejora evidenciadas, potenciar fortalezas y de este modo, mantener y mejorar nuestro posicionamiento como una de las mejores empresas para trabajar en todo el país.

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 308 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.

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 en este 2024, iniciamos una campaña de reforzamiento y conocimiento de los beneficios que se otorga en el paquete de remuneración total. Se han actualizado la política de administración salarial de empleados activos de Banreservas y empresas subsidiarias mejorando el paquete de remuneración total, impactando a 3,899 colaboradores.



Se aportó a la escolaridad de 9,633 hijos de colaboradores a través del programa que impulsa el desarrollo de la educación “Bono Educativo”. Se amplió el beneficio de subsidio de alimentos a las oficinas del interior del país. Se reconocieron a 983 jóvenes hijos de colaboradores, por obtener notas sobresalientes durante el periodo escolar 2023-2024 a través del programa excelencia estudiantil. Adicionalmente, se homologaron las compensaciones del personal, optimizando la política de transferencia de colaboradores entre Empresas Reservas.

Banreservas migró a un nuevo sistema central de Capital Humano, que integra, optimiza y eficientiza los procesos, mitigando riesgos y garantizando mejorar la experiencia del servicio a clientes internos. El cambio de core suministra herramientas y procesos robustos, que potencializarán nuestra capacidad de en tiempo real contar con una visión integral de nuestro headcount, haciendo más simple, el análisis de datos y la toma de decisiones, garantizando una gestión fluida de nuestras actividades como aliados estratégicos de la organización. Además de aportar valor mitigando la ocurrencia de riesgos operativos, de seguridad y financieros. El nuevo core respalda la mejora continua e innovación, mientras genera una experiencia memorable para el cliente interno y para la organización.

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, mediante el seguimiento a todos los colaboradores con días disponibles de vacaciones. Al cierre de 2024, hemos impactado a 10,631 colaboradores, para un total de 216,971 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 el periodo enero – diciembre 2024, el programa de capacitación impactó a 645,000 horas/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 capacitaciones técnicas en 41%, desarrollo de habilidades en 40%, capacitaciones en el extranjero en 12%, maestrías y postgrado en 4%, y consejo de directores en 3%.

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, con un total de 299 pasantes internos y externos. A su vez seguimos con el compromiso para dar cumplimiento a la Ley 05-13 sobre Inclusión de Personas con Discapacidad, actualmente contamos con 133 colaboradores en la institución con discapacidades: auditiva, visual, físico motora, intelectual y del habla. Hemos participado en dos ferias de empleo organizadas por instituciones académicas, recibiendo más de 400 aplicantes, incluyendo personas con discapacidad, de los cuales han iniciado procesos de selección de acuerdo con su perfil reforzando el compromiso asumido por la institución con la inclusión laboral.

Hemos colaborado con iniciativas de la Presidencia donde apoyamos 10 operativos junto con ADESS, y provisionamos de más de 427 recursos para el proyecto de la distribución de las tarjetas Supérate de ADESS, en adición para los proyectos Mi Vivienda, Vivienda Feliz y Bancarizar es Patria, como parte del plan nacional de accesibilidad a la vivienda digna y propia, dirigido a familias dominicanas de segmentos sociales con grandes dificultades para adquirirlas a bajo costo.

Con el propósito de aumentar el perfil innovador en Banreservas, acelerar la transformación digital, promover los elementos de la estrategia de la transformación cultural y con miras a continuar siendo el referente bancario de la República Dominicana, continuamos fortaleciendo el proceso de transformación cultural en Banreservas fomentando la innovación, eficiencia, compromiso e impulsando los focos estratégicos de la institución. Con el fin de promover los elementos claves de la Cultura Banreservas, destacando los comportamientos que nos hacen únicos, nos llenan de orgullo y comprometen con el logro de la estrategia



institucional, hemos lanzado la campaña de endomarketing “Está en mi”, la cual busca difundir el mensaje de aquellos comportamientos que necesitamos fortalecer para continuar siendo referente de la banca dominicana, reforzando la misión, visión y valores institucionales.

Con el objetivo de impregnar en todos los colaboradores el espíritu creativo e innovador, realizamos el InnovaCamp 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 300 solicitudes de colaboradores interesados en generar cambios positivos, de los cuales participaron 111 colaboradores, quienes vivieron la oportunidad de ser protagonistas del cambio y fomentar una transformación en el ADN cultural de los colaboradores de la familia Reservas.

El programa “Mi Mejor Versión” fue 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. Este programa contempla dos subprocesos: retroalimentación al colaborados y acompañamiento al colaborador. Al cierre del año 2024, se han registrado en la aplicación 231 casos



de acompañamiento “Mi Mejor Versión”, lo que muestra el uso que ha tenido el programa por parte de los líderes de la institución.

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 2024. Dentro de estos tenemos ayudas al colaborador por situaciones de salud, subsidio de educación integral, atenciones psicologías, salario emocional, jornada vocacional, entre otros.

El programa de preparación para el retiro permite experimentar bienestar y adaptación en la etapa de transición al retiro del personal que se encuentra próximo a cumplir con las condiciones para optar por una pensión del Plan de Pensiones Banreservas. Este programa está conformado por 3 módulos: liderazgo emocional para una vida en bienestar, creación de nuevos futuros y bienestar financiero en etapa de retiro. El impacto de este año fue de 177 colaboradores.

Garantizar un ambiente de trabajo seguro para todos los colaboradores, es una prioridad para Banreservas y sus Empresas Subsidiarias, es por ello que, realizamos charlas de la guía para manejo de casos de acoso laboral, impactando a 610 colaborados. 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.

El programa de Coaching Virtual tiene como objetivo continuar con la cultura de coaching y autodesarrollo, así como acompañar a nuestros líderes en la incorporación de habilidades y prácticas para sostener comunicación asertiva, retroalimentación constructiva e impulsar un clima laboral positivo y productivo con sus equipos. Al mes de noviembre 2024 han sido impactados 53 colaboradores.

Nos mantenemos previniendo y controlando enfermedades ocupacionales y accidentes; ayudando a eliminar los factores de riesgo de la salud y seguridad en el trabajo. Realizamos periódicamente las Jornadas de pruebas médicas preventivas, impactando un total de 820 colaboradores, para garantizar y velar por la salud, integridad física de nuestros colaboradores, a fin de brindar evaluaciones y darles la orientación necesaria. Realizamos 50 inspecciones programadas y no programadas de salud, seguridad ocupacional y medio ambiente, con el objetivo de la detección de riesgos de accidentes laborales, identificar deficiencias de los equipos, identificar malas prácticas laborales y comprobar el cumplimiento del programa de salud y seguridad ocupacional y programa de gestión ambiental. Se llevó a cabo vacunación contra la influenza de 500 colaboradores proporcionando una protección frente a posibles brotes de la enfermedad. A su vez, realizamos 900



pruebas de panel antidoping para identificar en tiempo oportuno el posible consumo de sustancias controladas en los colaboradores.

Banreservas realizó las siguientes medidas preventivas contra la enfermedad del dengue: campaña de comunicación preventiva; aumento de la periodicidad de fumigación; vigilancia para evitar agua estancada y/o criaderos de mosquitos; distribución de 2,773 kits preventivos contra el dengue entre nuestros colaboradores más vulnerables; seguimiento de las estadísticas de las licencias médicas por dengue; autorización de licencia especial de 7 días, para el cuidado de hijos sin distinción de edad en los casos de dengue.

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 2024 el Banco de Reservas continúa enfocado en robustecer nuestra estrategia digital en particular los canales digitales. Apoyados en la tecnología, desarrollamos una propuesta de valor que transforme la experiencia de los clientes, incentivando el autoservicio y la gestión manera rápida, segura y fluida de sus transacciones financieras.

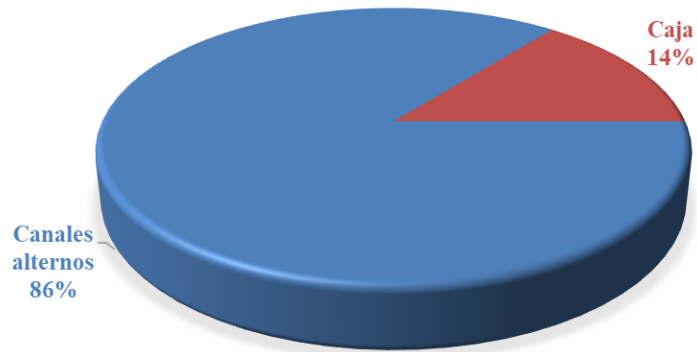
Como parte principal de la oferta de Canales que la institución mantiene desarrollando para sus usuarios, se encuentran: los cajeros automáticos, subagentes bancarios, TuBanco (personas y empresas, en sus versiones App y Desktop), sistema de voz interactivo (IVR por sus siglas en inglés) con tecnología de biometría de voz, bóvedas de depósitos automatizadas, hub de pagos de servicios,



servicios de campañas vía whatsapp, nuestro asistente virtual Alma, entre otros.

En los últimos 4 años, la transaccionalidad de los canales presenciales y no presenciales se ha incrementado en un promedio de 29% al periodo enero – diciembre del año 2024. Con la continua gestión de los canales, Banreservas ha logrado alcanzar al cierre de diciembre 2024 que se realicen el 89% de sus transacciones a través sus canales. Comparado al 2023 las transacciones en los canales crecieron un 29% representando más de 77 millones de transacciones adicionales por dichos canales, generando ahorros significativos para la institución; mientras que las transacciones vía ventanilla crecieron 2%.

TRANSACCIONES POR CANALES 2024



Como parte de los esfuerzos para incrementar el uso de nuestros canales, hemos logrado derivar más de 109 mil clientes, los cuales han excedido las 4.6 millón transacciones financieras en el canal TuBanco/APP, generando un ahorro operativo estimado de más de RD\$541 millones. En base a esto, visualizamos un incremento de



los clientes activos, superando en más de un 127% el crecimiento frente al 2023, y logrando servir a más de 2.7 millones de clientes a través de todos nuestros canales alterno.

En ese sentido, cabe destacar que el App Banreservas como nuestro canal principal, continúa con un crecimiento exponencial en su transaccionalidad, logrando desde su salida 10.6 millones de descargas, y más de 135 millones de transacciones al cierre de diciembre del 2024, para un incremento del 62% contra el mismo periodo del 2023. Adicional a esto, logramos superar los 1.8 millones de usuarios que han utilizado el canal en el 2024. Estos clientes han podido utilizar dicho canal desde sus dispositivos móviles, sin consumir datos de sus planes de 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. En el periodo enero - noviembre 2024 hemos patrocinado más de 65 mil GB.

En Banreservas nos mantenemos en apoyo constante con la bancarización, contamos con cajeros automáticos y subagentes bancarios a nivel nacional en las 32 provincias y en el caso de los municipios la cobertura es de 91% para los ATMs y un 100% para los subagentes. En cuanto a la transaccionalidad en los cajeros automáticos (ATMs), para el 2024, presenta un crecimiento de 7% y más de 4.5 millones transacciones adicionales comparando al comparar con el año 2023. Además de esto, dentro de los canales de distribución destacan 321 oficinas, más de 1,247 subagentes bancarios, así como más de 913 cajeros automáticos disponibles para los clientes, los cuales junto a UNARED suman más de 2,000 ATMs libres de cargos.



Destacamos, consecutivamente que los subagentes bancarios continúa presentando un crecimiento sostenido, el cual frente al 2023 creció un 29%, superando los 3.0 millones de transacciones financieras y más de 1.8 millones 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 1,247 comercios de corresponsalía bancaria. 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 en Banreservas, a través de nuestra Asistente Virtual 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. Además, contamos con más de 270 mil usuarios activos 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.

En Banreservas, a través de nuestro servicio de Recaudos Referenciados de pagos la cual 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. Actualmente tenemos activos 59 facturadores HUB que han realizado más de 15,369,430 transacciones con un volumen total recaudado de RD\$271,848 millones y aportando ingresos no financieros por RD\$362 millones. La plataforma de PAGA TODO, ha generado 1,163,986 pagos, y 6,254,438 de recargas, aportando más de RD\$61.4 millones en comisiones. Adicional, la plataforma LEGACY cuenta con 31 facturadores activos, generando 13.4 millones de transacciones en lo que va del año, con un volumen recaudado de RD\$240,095 millones, aportando RD\$317.6 millones de comisión.

Asimismo, con nuestro nuevo parque de bóvedas automatizadas de depósito hemos colocado 166 equipos a disposición de nuestros clientes quienes han realizado 966,739 transacciones con un volumen de depósito RD\$29,700 millones y USD\$22 millones al cierre de diciembre del año 2024. Gracias a las negociaciones realizadas con los clientes, hemos acordado mantener unos balances promedios mensuales de RD\$1,126.9 millones más, sin embargo, los clientes presentan balances promedios mensuales adicionales a lo acordado por un monto superior a RD\$12,823 millones.

De igual modo, mediante la 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 20 cuentas ESCROW facilitando la gestión de las operaciones de los beneficiarios de este proyecto manejando un monto total de RD\$391.3 millones. Como resultado, hemos logrado una mayor efectividad en la ejecución de iniciativas clave que abordan desafíos económicos y sociales en nuestro país. Consecutivamente, continuamos con la gestión de 37 cuentas ESCROW de 9 clientes de Negocios Especializados y Gubernamentales, custodiando RD\$1,063 millones y US\$49 millones.

Asimismo, el servicio de transporte de valores ha custodiado fondos de más de 182 clientes que ascienden a RD\$137,745 millones y USD\$53.1 millones. Gracias al servicio otorgado hemos acordado mantener balances promedios mensuales de RD\$11,742 millones, sin embargo, los clientes presentan RD\$16,215 millones de balances adicionales. Simultáneamente, para el 2024 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:

- Token Digital: impactado aproximadamente 23,000 clientes empresariales, los cuales hoy en día cuentan con su Token Digital Empresas como método de autenticación para transaccionar en nuestros canales digitales.
- Precalificación Expo Fomenta Pymes a través de Alma, la Asistente Virtual: ofrecimos a nuestros clientes la precalificación para los préstamos de la feria Expo Fomenta Pymes a través de Alma, la Asistente Virtual de Banreservas de



la cual recibimos más de 1,350 solicitudes de precalificaciones, duplicando el total de solicitudes de años anteriores. Además, habilitamos esta funcionalidad para la feria Expohogar donde obtuvimos más de 1,350 solicitudes de precalificaciones y para la feria Expomóvil y obtuvimos más de 4,800 solicitudes de precalificación.

- **Transacciones sin contacto en cajeros automáticos:** Hemos implementado la funcionalidad de transacciones sin contacto en nuestros cajeros automáticos, lo que permite a nuestros clientes realizar sus trámites de manera más sencilla, rápida y segura. Al habilitar esta opción, ya no es necesario que los clientes introduzcan físicamente sus tarjetas en el cajero, ya que simplemente deben acercarlas al lector de tarjetas sin contacto, permitiendo que el cajero capture la información necesaria del producto y facilite la transacción.
- **Consulta de puntos a través de TuBanco Empresas:** Ponemos a disposición de nuestros clientes empresariales la opción de consultar los puntos Banreservas generados por sus productos a través de TuBanco Empresas. Esto les brinda la oportunidad de disfrutar de estos beneficios llamando al 809-960-2121 para canjearlos o transferirlos entre sus productos.
- **Sistema de Turnos y Citas:** Habilitamos el enlace directo a nuestro servicio de Turnos y Citas en nuestra App Personas. Dicho sistema, a la fecha, ha sido implementado en 18 oficinas comerciales tradicionales, en nuestras 2 oficinas duales (Santo Domingo y Punta Cana) y en nuestras 3 oficinas de representación (Madrid, Nueva York y Miami).



- Otras estrategias digitales implementadas en este año 2024, fueron: fue lanzada para el mes de agosto, Billetera Banreservas y Apple Pay, la cual ofrecen a la capacidad de acceder a información y realizar gestiones de las tarjetas de débito y crédito Banreservas sin la necesidad de tener el plástico a mano y contamos con más de 274,000 tarjetas Banreservas provisionadas en Apple Pay. Adicionalmente, en noviembre de 2024, lanzamos Google Pay para nuestros clientes usuarios del sistema operativo Android, permitiéndoles realizar pagos sin contacto a través de sus celulares. Más de 7,500 tarjetas Banreservas están provisionadas en Google Pay. Además de esto, habilitamos nuevas funcionalidades e implementación de IA en Alma, la Asistente Virtual Banreservas, con la fortalecemos este canal de autoservicio, brindando a nuestros clientes la autonomía suficiente para gestionar sus necesidades de manera eficiente y cómoda. Acceso a MIO desde el App Banreservas facilitando así a nuestros clientes las gestiones de servicios MIO, de manera rápida y sencilla. Adicionalmente, Bloqueo de Tarjetas de Débito y Tarjetas de Crédito en IVR, lo que permite a nuestros clientes gestionar este proceso y en caso de pérdida o robo de sus tarjetas, los usuarios pueden realizar el bloqueo de forma inmediata y sin necesidad de esperar en línea para hablar con un agente.

En adición, a través de los canales Banreservas, para este 2024, formamos parte del proyecto Bancarizar es Patria, en donde en cada jornada asistieron más de 1,000 clientes, y el 88% no contaba con un producto financiero. Esto se tradujo en gestiones que cumplen con nuestros focos estratégicos de transformación digital, cliente céntrico y sostenibilidad. Asimismo, a través de Token Digital



Empresas, iniciamos el proceso de migración al nuevo mecanismo, y a la fecha contamos con más de 25 mil usuarios migrados para más un 37 % de los usuarios empresariales.

4.4 Gestión de Cumplimiento y Control

El Banco de Reservas continúa comprometido en el fortalecimiento de las prácticas del buen gobierno corporativo para el 2024, se han evaluado la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno corporativo de la Institución, así como también se ha dado continuidad a los planes aprobados por el Consejo de directores con el propósito de vigilar y asegurar el cumplimiento de los controles internos, apegado a la ética y a la transparencia de las normativas vigentes.

A través de la Vicepresidencia de Cumplimiento, se han extendidos los esfuerzos hacia las Empresas Subsidiarias, logrando que a la fecha se haya alineado preliminarmente el 100% de la documentación básica del Sistema de Gestión Antisoborno a todas las estas y a que a la fecha Fiduciaria Reservas haya concluido la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en un 100%, logrando obtener la certificación ISO 37001 en el mes de septiembre, luego del proceso de varias auditorias por la firma certificadora alemana TUV NORD. En ese mismo contexto, se han interesado para prepararse para ser certificadas en un futuro: Inversiones & Reservas, Seguros Reservas, AFP Reservas y SEPROI, inicialmente.



En materia de logros, para el periodo enero - diciembre de 2024, fueron ejecutadas 18 actividades, enfocadas en alinear los esfuerzos mediante las políticas, los procedimientos de la dirección hacia la Norma ISO 37301:2021 (Sistemas de Gestión de Cumplimiento), a los fines de certificar los procesos de la unidad en esta norma. En ese sentido, podemos destacar que se ha concluido en un 100% de la documentación básica del Sistema de Gestión Antisoborno en todas las empresas subsidiarias y se ha avanzado en el acompañamiento para la certificación de Fiduciaria Reservas en un 100%.

En adición, en materia de gestión de cumplimiento se realizó el desarrollo de diversas actividades durante el año 2024:

- Se desarrolló la matriz de riesgo de colaboradores con un alcance que impactará a todos el personal activo de la familia reservas, asignándose un nivel de riesgo bajo, medio o alto en función del perfil de riesgo asociado a los factores definidos en la metodología, aprobada por el Comité de Cumplimiento.
- Debida diligencia a proveedores, se realizaron un total de 1,117 depuraciones con una efectividad de respuesta de un 100%. En cuanto a la debida diligencia a candidatos, se han realizado un total de 1,980 depuraciones con una efectividad de respuesta de un 100%.
- Notificaciones a Cumplimiento Ético, se han realizado un total de 292 notificaciones con una efectividad de respuesta de un 100%. Casos de revisión ética a colaboradores, hemos recibido un total de 106 denuncias a colaboradores realizadas por las unidades de control de la entidad, el 100% de las



mismas fueron atendidas y notificadas a la unidad correspondiente. Además, la principal actividad de la unidad de seguimiento Cumplimiento Ético Antisoborno es dar seguimiento a los hallazgos, oportunidades de mejoras y planes de acción que se emiten en los informes de auditorías internas y externas realizadas al sistema de gestión antisoborno y la Dirección de Cumplimiento Ético anticorrupción y Antisoborno. En ese sentido, durante el 2024 se han gestionado y cerrado un total de 106 hallazgos. Adicionalmente, a través de su canal de denuncias de la familia Reservas para todos sus clientes internos y externos, se mantiene 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.

- A través de la unidad de seguimiento Cumplimiento Ético Antisoborno durante el período 2024 se han gestionado y cerrado un total de treinta y cuatros (34) hallazgos por auditorías, los cuales se emiten en los informes de auditorías internas y externas realizadas al sistema de gestión antisoborno y la Dirección de Cumplimiento Ético anticorrupción y Antisoborno.
- Consecutivamente, el programa de capacitación de Cumplimiento Ético, Anticorrupción Y Antisoborno, ha logrado alcanzar un 100% en la ejecución del plan semestral de capacitación.



La Dirección de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva con su siglas (LAFT/PADM), se logró grandes avances en el cumplimiento de las disposiciones normativas a través del programa de cumplimiento basado en riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, se mantiene alineado y ha sido robustecido conforme a lo estipulado en la Ley No. 155-17 Contra el Lavado de Activos. Banreservas cuenta con un programa de cumplimiento aprobado por el Consejo de directores y conocido por el Comité de Cumplimiento.

Ante lo expuesto, los pilares del Programa de Cumplimiento se han clasificados en dos (2) grandes categorías: i) actividades de prevención y, ii) actividades de detección, los cuales abarcan los siguientes ejes fundamentales contemplados en el Programa de Cumplimiento. Entre los ejes fundamentales contemplados en el citado programa se destacan los siguientes:

- Debita Diligencia, se ha realizado en los requerimientos de Debita Diligencia Inicial un total 324,300, para la depuración masiva un total de 35,982 y la Debita Diligencia Ampliada totalizaron la suma de 33,587.
- Revisiones periódicas, durante el año 2024, contemplo la (4ta) ola del máster plan remediación de clientes identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP) vinculados. Con un total de 2,615 clientes identificados como PEP vinculados a ser remediados, han sido atendidas 1,917 solicitudes.



- Noticias relevantes, durante el 2024, las reseñas investigadas relacionadas a delitos precedentes de lavado de dinero fueron identificados un total de 340 clientes.
- Monitoreo transaccional, eficientizado a través de la segregación del sistema en monitoreo automático, con 639,733 alertas gestionadas y monitoreo semiautomatizado con un total de 24,453 alertas.
- Reporte de operaciones sospechosas (ROS), se han reportado 383 operaciones sospechosas.
- Reporte de transacciones en efectivo, se basa en el seguimiento constante de aquellas operaciones realizadas en efectivo es parte de los elementos claves del Programa de Cumplimiento, en especial, aquellas que igualen o superan el monto de USD\$15,000.00 o su equivalente en otras monedas, transacciones que deben ser mensualmente reportadas a la Unidad de Análisis Financiero. En el periodo de análisis fueron reportadas un total de 139,653 transacciones.
- Atención a los requerimientos de información, han recibido un total de 2,444 requerimientos de información de las autoridades competentes, hacia la Superintendencia de Bancos, Unidad de Análisis Financiero, Dirección General de Impuestos Internos y la Superintendencia del Mercado de Valores.
- Programa de capacitación de Prevención de Lavado de Activos apegados a lo establecido en el Instructivo de Prevención de Lavado de Activos, Circular SIB 003-18, fueron capacitados un



total de 3,410 colaboradores de la Vicepresidencia de Cumplimiento.

En el marco del año 2024, la Dirección Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Arma de Destrucción Masiva con sus siglas (LAFT/PADM) alcanzó importantes logros que han impactado de manera positiva, contribuyendo a desarrollar una gestión más eficiente, ágil y con un nivel de cumplimiento efectivo de cara a los reguladores y los requerimientos normativos vigentes. Dentro de estos logros podemos destacar: i) El fortalecimiento de la estructura en un 140% en comparación con el 2023. ii) El desarrollo del canal “Voz de Alerta Contra el Lavado de Activos” es un importante logro, cuyo canal permite el reporte de operaciones inusuales, protegiendo la confidencialidad de la persona que reporta. iii) El segundo congreso de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Arma de Destrucción Masiva que organiza dicha Dirección, el cual tuvo en el mes septiembre de 2024, el mismo contó con una asistencia de 300 personas presencial, 2,191 virtual, para un total de 2,491.

En materia 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 sus empresas subsidiarias, llevando a cabo 22,372 actividades en materia de cumplimiento regulatorio y de prevención de lavado de activos, del banco y sus empresas subsidiarias.



Todas estas actividades fueron desarrolladas como parte del programa la revisión de los controles de Prevención y Detección de Lavado torios aplicables y a las mejores prácticas en la materia. Dentro de las actividades realizadas con miras al fortalecimiento de los controles, se revisaron políticas, procedimientos y documentos, así como también, las revisiones de las políticas, procedimientos y documentos y seguimiento a remisión oportuna de reportes regulatorios de las empresas subsidiarias, así como también, otras actividades de participación, consultas, eventos, gestión y capacitaciones relacionadas al Cumplimiento Corporativo.

Para el cierre del 2024, la Auditoría General avanzó en el cumplimiento de la planificación anual, con un 98%. Un soporte importante para las revisiones de los auditores externos, la Superintendencia de Bancos, el Comité de Auditoría, el Comité de Operaciones, la Presidencia Ejecutiva y otras áreas del banco, así como denuncias recibidas a través de la línea de transparencia. Para este año 2024 se logró finalizar 66 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 55 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 45 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.



Consecutivamente, la Dirección de Auditoría Empresas Subsidiarias han realizado un total de 26 auditorías, como mecanismo de control. Del mismo modo, la Dirección Auditoría Continua, especializada en análisis de datos, realización de pruebas automatizadas y robotización de procesos, mediante scripts (Programación informática), ha realizado un total de 202 trabajos de auditoría las cuales fortalecen la gestión de riesgos y la efectividad de los controles establecidos y apoyan la gestión de otras áreas de la organización.

Así mismo, la unidad de calidad realizó 6 auditorías internas en el periodo enero – noviembre del 2024, al Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría General. 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 a octubre 2024, un índice de satisfacción del 94%. 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, a través de la cuales hemos gestionado en el período enero - diciembre 2024, en recuperaciones RD\$5,000,000.00. millones para la institución en 249 eventos. Del mismo modo, hemos recomendado realizar 225 acciones correctivas, a colaboradores que han incurrido en faltas a las normas disciplinarias en la institución, así como, 39 recomendaciones de mejoras tecnológicas, procesos y de aseguramiento de la calidad,



posteriormente, brindamos asistencia en materia legal y procesos de litigios, para 3 demandas e intimaciones de diferentes índoles.

Para este año 2024, a través del área de Auditoría Continua se alcanzaron tres grandes logros impactaron de gran manera en la institución: se creó un proceso automático que permite transformar archivos de la cartera de préstamos: Este desarrollo permitió que el equipo de Auditoría Financiera tenga un ahorro relevante en dicho proceso (descarga, transformación y análisis de la data). Segundo se habilitó de una interfase con el apoyo de IA para evaluar reconocimiento facial de clientes en listas restrictivas: Permite agilizar y automatizar el proceso de verificación, generando un reporte automático con los resultados y porcentajes de coincidencia más relevantes. Posteriormente se adaptó el proceso de lectura automática de los archivos del Incoming de Visa y Mastercard: permitiendo que los archivos del incoming tanto de visa como de Mastercard que contienen un layout específico para cada marca, puedan ser interpretados de forma automática y esta información sea colocada en una base de datos legible, para leer la información.

La institución mantuvo la participación en las 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. En síntesis, se han utilizado un total de 11,440 horas de capacitaciones al cierre de diciembre del año 2024, enfocadas a las necesidades de los recursos de auditoría para el desempeño óptimo de sus funciones.



Banreservas a través de la Dirección de Contabilidad e Información Contable, dando fiel cumplimiento al manual de contabilidad, circulares y resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Para el cierre de 2024, despachamos la entrega de información financiera hacia los organismos reguladores, supervisores y otras Instituciones del Estado, los cuales ascendieron a 1,556, dentro de los cuales destacan: (1,162) al Banco Central de la República Dominicana, (314) a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, seis (18) a la Superintendencia de Valores (SIMV), (60) hacia el Ministerio de Hacienda y uno (2) a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).

En cuanto al desempeño de la Dirección Contabilidad Empresas Subsidiarias, continuamos la 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). Dentro de las actividades relacionadas al Cumplimiento fiscal del Banco estuvieron, (4,275) Certificaciones Retenciones de Impuestos, (91) envió reportes DGII/SIB, (88) Declaraciones y/o Pagos DGII, para Registros contables sobre Retenciones verificadas 257,726 Facturas emitidas manuales 18,136, Registro facturas proveedor, 7,993 y (572) para la Gestión Emisión Certificación Digital por DGII (OFV) del Impuesto al Patrimonio Inmobiliario.

Sucesivamente, se realizaron modificaciones relevantes a través de la Dirección de Control Interno a la estructura organizacional actual, unificando las Direcciones de Riesgo Operacional y Control



Interno. 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 Lavado de Activo, Financiamiento del Terrorismo, Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/PADM) y Continuidad del Negocio.

El Banco de Reservas de manera particular y mediante la Dirección de Riesgo Operacional y Control Interno y Empresas Subsidiarias, para el periodo enero – diciembre 2024, realizaron un total de 128 actividades de control, identificando 248 observaciones, que contribuyen con el fortalecimiento del sistema de control interno en estas empresas, 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.

No obstante, con la finalidad de incentivar la mejora continua, la cultura de gestión de riesgos y la sostenibilidad operacional de las empresas que forman el Grupo Banreservas, realizamos un total 102 actividades de monitoreo a la Gestión de Riesgos Operacional en las empresas subsidiarias. En adición, Participación en 30 mesas GRC



para la revisión y aprobación a modificaciones o actualizaciones de 42 procesos o manuales de procedimientos, apoyando a que los mismos cuenten con los controles claves que contribuyan al logro de los objetivos y mitiguen los riesgos asociados. Así como también, para este año se han implementados varias medidas para el cierre oportuno durante las evaluaciones de control, asimismo se han realizado 11 mesas técnicas para revisión de estatus de planes de acción entre otras actividades con el fin de asegurar la efectiva de la gestión del riesgo operacional y control interno en las Empresas Subsidiarias.

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.

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. Al cierre de 2024, por medio de dicho programa se capacitaron 17,239 personas por medio de 357 talleres de preserva. El Banco de Reservas recibió el premio “+Futuro”, otorgado por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA), por el impacto positivo del programa “Bancarizar es Patria”. Banreservas resultó ganador en la categoría “Género, grupos vulnerables e inclusión financiera”, que reconoce el papel crucial de los bancos en la promoción de la inclusión financiera y la igualdad de género, y premia los proyectos que han logrado ampliar el acceso a servicios financieros entre grupos vulnerables y han reducido las brechas de género en el acceso a oportunidades económicas.

El Banco de Reservas y el Ministerio de Educación firmaron un acuerdo para ofrecer educación financiera a niños y adolescentes del sistema educativo de República Dominicana, con el objetivo de promover los beneficios de la bancarización y una cultura del manejo responsable del dinero. La iniciativa consiste en impartir talleres de educación financiera de manera sistemática en los centros educativos públicos y privados, mediante el Programa Nacional de Educación Financiera para Niños y Adolescentes en todo el territorio nacional.



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 nace a partir del compromiso de Banreservas con todos los dominicanos, de promover una cultura financiera para el bienestar económico sostenible de adultos y MiPymes. A través de sus talleres a nivel nacional, y del acceso a productos bancarios de bajo costo que fomentan buenas prácticas financieras y el buen crédito, este programa ofrece los conocimientos y herramientas necesarias para que las personas y pequeñas empresas puedan manejar sus finanzas de manera responsable y eficiente. De igual manera, promueve una cultura de ahorro, brindando la oportunidad de inserción y/o reinserción financiera. Se logró capacitar a 23,121 personas en 531 talleres de preserva regular para el periodo enero – diciembre de 2024. Se colocaron 2,565 productos de bajo costo colocado, para un total acumulando de 110,738 desde el año 2014. Adicionalmente, se han capacitado 6,501 personas en talleres de preserva básico.



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

Dentro de las estrategias de inclusión financiera llevadas a cabo bajo el programa Supérate destacan: i) establecimiento de zonas a impactar, así como logística de coordinación y continuidad de los talleres; ii) identificación de aquellos capacitados que abran y utilicen los productos luego de haber tomado las capacitaciones; iii) apoyo al proyecto Mujer Súper Emprendedora, a fin de evaluar la viabilidad de acceso al crédito para capitalizar su negocio; iv) apoyo al Departamento Juventud Supérate – talleres a jóvenes emprendedores; v) apoyo al cambio de formato de entrega de Subsidio – creación de la Cuenta Básica Simplificada ADESS.

Por otro lado, bajo el marco de nuestro acuerdo con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), se ofreció una serie de talleres sobre educación financiera a niños y jóvenes con discapacidad intelectual, motora y verbal de la Fundación Yo También Puedo. Estos talleres tuvieron una duración de tres meses divididos en varias sesiones, donde se realizaron diferentes dinámicas relacionadas a temas sobre el uso del dinero y sus características, qué es un banco, la importancia del ahorro y cuáles productos ofrece Banreservas para ahorrar, contribuyendo así al fomento de una cultura inclusiva e integradora.



Cree Banreservas es el programa que apoya a los emprendedores con proyectos innovadores, a través de inversión de capital, acompañamiento y mentoría técnica especializada, impulsando así el desarrollo socioeconómico del país. Al cierre de 2024, el programa Cree Banreservas evaluó 366 proyectos de emprendimiento, para un total de 5,233 que han sido evaluados desde el año 2015. De igual manera, se apoyó 44 eventos, para un total de 702 eventos patrocinados desde 2015. Durante este periodo, fue aprobado un monto de inversión de RD\$17.3 millones para los emprendimientos apoyados por Cree Banreservas. Adicionalmente, se desembolsaron RD\$17.0 millones a proyectos aprobados anteriormente, que son: Snap Compliance, Piensa, Contapp, Our Flavour y Extinguisher 360.

Durante el periodo enero – diciembre 2024 Cree Banreservas tuvo presencia en los siguientes escenarios:

- Apoyo en el evento CEO Talks Innovation en Nueva York, encuentro que reúne a líderes de diferentes sectores para explorar las últimas tendencias en emprendimiento, innovación, marketing, tecnología y finanzas; con la finalidad de unir de manera estratégica a los emprendedores visionarios y empresarios, propiciando el crecimiento empresarial en la diáspora. El apoyo económico de parte de Cree Banreservas fue de RD\$300,000, impactando más de 180 personas.
- Participación en la inauguración del Centro de Emprendimiento e Innovación de la UASD, formando parte del panel "Ecosistema Emprendedor en RD".



- Participación en la reunión del Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral (CIDI), con la cual reafirmamos nuestra convicción en el potencial transformador de la juventud y la tecnología y reflejamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Durante este encuentro se abogó por la innovación y el emprendimiento como motores de progreso regional.
- Participación en la Pitch Competition, organizada por la Cámara Americana de Comercio en alianza con eMerge Americas, un espacio que brinda a startups dominicanas la oportunidad de acelerar su crecimiento, representar al país en la prestigiosa “Misión Tecnológica AMCHAM-UP eMerge 2025” y competir a nivel global por capital de inversión.

De las iniciativas llevadas a cabo por Cree Banreservas, se destaca el Programa de Pre-Aceleración, estructurado para respaldar con asesoría técnica y acompañamiento, a proyectos emprendedores con potencial de convertirse en empresas sostenibles. En la convocatoria de dicho programa, obtuvimos más de 115 emprendimientos registrados desde toda la República Dominicana y países como Chile, España, USA, Venezuela, entre otros. De las propuestas recibidas, seleccionamos 10 emprendimientos que estarán cursando el programa, todos de emprendedores dominicanos, apuntando sectores como Govtech, HealthTech, inteligencia artificial, Agrotech, Insurtech, sostenibilidad, turismo y servicios de software. Estos son: LicitaHoy (plataforma integral sobre licitaciones), Cognito Hub Mental (plataforma de atención psicológica en línea), Planix (plataforma de compras y contrataciones empresariales), Easy Rental (plataforma que ofrece servicios de transporte ejecutivo e individual), Madeca Productions



(soluciones químicas innovadoras para fabricantes de productos de cuidado de la piel, cabello y cuidado personal), Yaya Campers (servicios de turismo interno de forma sostenible con el alquiler de casas rodantes), Tierra Urbana (transformación de desechos sólidos en abono), Fianzas.do (Ecommerce donde se puede solicitar garantías de seriedad de licitaciones), MelizAI, CRM (enfocada en bienes raíces y contratistas de construcción) y Campo Moderno (servicios tecnológicos al sector agroalimentario).

El programa de Pre-Aceleración está estructurado para facilitar al emprendedor durante un periodo de cinco (5) meses, herramientas que le permitan acelerar el crecimiento de sus proyectos, mediante webinars, bootcamps y talleres impartidos por mentores especializados, para que sus probabilidades de éxito se incrementen y disminuyan su riesgo. En el transcurso del programa, los emprendedores verán temas relacionados con las métricas de sus proyectos, mercado objetivo, ventas, administración y estructura de una compañía, logrando así que el CEO tenga total dominio de finanzas, métricas, aspectos fiscales, entre otros. Asimismo, cuentan con un acompañamiento cercano de mentores estratégicos, que los guían durante el proceso, para así lograr objetivos puntuales que aceleren el desarrollo de sus emprendimientos. En el mes de noviembre, presentaron un pitch de 5 minutos los avances de sus proyectos durante un Demo Day, donde serán evaluados por un jurado experto y seleccionaron 4 emprendimientos, para optar por un capital de inversión máximo de RD\$4.3 millones. Los proyectos ganadores fueron: MelizAI, Campo Moderno, Licita Hoy y Easy Rental, estos podrán presentarse ante el Comité de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de la institución financiera.



El programa Coopera 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 90 cooperativas y grupos en formación, asistiéndolos en la formación y capacitación de sus miembros, así como en el proceso de constitución e incorporación.

Durante el año 2024, se capacitaron a 3,295 personas y se han realizado 412 diagnósticos. Coopera ha impactado a 107 proyectos mediante capacitaciones, mientras que los proyectos que han sido ingresados al programa ascienden a 46. Durante este período se formalizaron 20 cooperativas, las cuales fueron provistas de un registro de nombre comercial en ONAPI, registro nacional de contribuyente (RNC) y registro de marca comercial mixta, contribuyendo así al desarrollo y formalización de las empresas que apoyamos para que puedan ser sostenibles.

En coordinación con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), se realizaron más de 121 capacitaciones en temas de fomento, desarrollo y roles de empresas de economía social, modelo de negocio y educación financiera, talleres pre-asamblearios, etc.; impactando a más de 3,295 asociados y líderes del sector.

Mediante el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), se gestionó la certificación para la certificación de 22



Asambleas de Cooperativas. Junto a la Fundación Dominicana de Desarrollo (FDD) se inició El Mentoring Planes de Trabajo de este 2024. 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 las riendas de las empresas. Mediante esta iniciativa se realizó la capacitación, acompañamiento y asesoría a 20 cooperativas.

En el periodo enero – diciembre de 2024, en conjunto con la Fundación Reservas del País, realizamos la donación e instalación de aplicaciones de sistemas contables a 14 cooperativas. Esta aplicación contribuye al desarrollo sostenible de estas empresas de economía social, permitiendo gestionar el control de las operaciones financieras de manera más eficiente. Se realizó la gestión y entrega de donaciones de mobiliario de oficina a 21 cooperativas apoyadas por el programa.

Como parte del fomento al sector cooperativo, participamos como patrocinador en diferentes eventos, tales como: a) VI Congreso Internacional de Cooperativo organizado por la Federación de Cooperativas del Cibao Central (FECOOPCEN), con el tema retos del cooperativismo ante los desafíos de la economía social, donde participaron más de 400 líderes del sector y cooperativas a nivel nacional; b) 2da edición de Selecta RD, donde se presentaron productos y servicios de artesanos y c) Congreso Cooperativo, organizado por CONACCOOP.

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 9 talleres de “Prevención de violencia de Género e Intrafamiliar”, donde más de 528 colaboradores recibieron herramientas para prevenirla y combatirla. Adicionalmente, se realizaron 6 charlas sobre acoso moral y sexual en el lugar de trabajo, cuyo objetivo es promover un ambiente laboral sano, en este se impactaron más de 600 colaboradores.

Se realizó una conferencia magistral sobre “productividad y equilibrio en la vida de la mujer”. Durante la conferencia, aprovechamos para conmemorar el mes de la mujer y la facilitadora compartió valiosos conocimientos e inspiradoras reflexiones, brindando a las asistentes herramientas prácticas y consejos para promover el bienestar, la eficacia en sus vidas profesionales y personales, impactando a más de 179 colaboradoras. Adicionalmente, se impartieron 5 talleres sobre salud sexual y reproductiva capacitando aproximadamente 145 colaboradores. Dicha capacitación fue apoyada por el Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), con el objetivo de prevenir las enfermedades de transmisión sexual, así como también las consideradas catastróficas.

La Dirección Sostenibilidad y Responsabilidad Social, junto a la Academia Banreservas, lanzaron un currículo de estudio que tiene como objetivo dar a conocer los principales manuales y guías de Banreservas relacionadas a género. Dentro de este módulo se encuentran documentos como el manual de políticas de género y no



discriminación, la guía para manejo de casos de acoso, y el manual de asistencia protocolo violencia intrafamiliar y de género. A futuro, se continuará agregando más contenido relacionado a este tópico, para seguir fortaleciendo la cultura de género inclusivo dentro de Banreservas. A la fecha, más de 8,800 colaboradores han participado de este módulo, el cual es difundido a través de la plataforma Academia Virtual Banreservas.

En virtud de las iniciativas mencionadas, así como otros compromisos y esfuerzos realizados durante este proceso, el equipo del Sello Igualando RD otorgó a Banreservas la Categoría Oro, por segundo año consecutivo. Adicionalmente, participamos en el VIII Seminario Empresarial Primera Infancia, Cambio Climático y Sostenibilidad, organizado por UNICEF, que tuvo como objetivo incluir de manera más amplia al sector privado dominicano en el análisis del impacto climático en la primera infancia. Dentro de la actividad, se realizó un panel de buenas prácticas en materia medioambiental y de acción por el clima, en la cual se habló sobre las iniciativas que realiza el Banco para abordar el cambio climático en la República Dominicana. Junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), se impartió un taller sobre la certificación ISO 14001, por medio de dicha capacitación se impactaron 17 colaboradores.

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. 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.

Durante el año 2024 se llevaron a cabo capacitaciones que promueven la inclusión de las personas con discapacidad y apoyan nuestro acuerdo con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), tales como:

- Talleres de lengua de señas: dirigido a los colaboradores, brindándoles la oportunidad de aprender a comunicarse en este estilo de comunicación y así lograr una interacción efectiva tanto con clientes externos como con compañeros que poseen discapacidad auditiva.
- Sensibilización “Atrévete a ponerte en mi lugar”, con la finalidad de que los colaboradores puedan vivir las situaciones por la que pasan las personas con discapacidad.
- Taller de servicio al cliente y tflotecnologías de apoyo para personas con discapacidad visual, con objetivo educar y



concientización sobre los derechos, y la interacción en la inclusión de las personas ciegas, para el acceso a los servicios de Banreservas. El mismo fue impartido por la Fundación Dominicana de Ciegos en modalidad presencial.

Debido a las acciones e iniciativas llevadas a cabo desde el 2017 mediante el Programa Banreservas Accesible, contamos con los siguientes hitos: 165 oficinas totalmente accesibles a nivel nacional; 332 cajeros automáticos para personas con discapacidad físico-motora; 133 colaboradores con discapacidades laborando de manera fija en la institución; 736 personas con discapacidad formadas en educación financiera; 11,900 colaboradores capacitados en talleres de trato digno a personas con discapacidad; 73 pasantes con discapacidad han ingresado al Programa de Pasantías; 650 colaboradores formados en lengua de señas; 310 colaboradores reciben subsidio integral para dependientes con discapacidad.

En alianza con la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES) lanzamos el “Programa de Inclusión Laboral” un proyecto que busca fomentar entornos laboralmente inclusivos. Gracias a dicha alianza jóvenes con discapacidad podrán insertarse en labores del sector hotelero, impactando de manera positiva a las familias y comunidades involucradas.

Con la finalidad de seguir promoviendo la inclusión y la no discriminación en la población dominicana apoyamos el "Desfile por La Inclusión" realizado en el marco del República Dominicana Fashion Week (RDFW), junto a la Procuraduría General de la República. Esta iniciativa busca beneficiar a sectores vulnerables de



nuestra sociedad. Como parte de dicho evento se presentaron en la pasarela personas privadas de libertad y a adolescentes en conflictos con la ley, cuyo propósito es fomentar la autoconfianza y el empoderamiento, de que, a pesar de la condición, se puede lucir elegante, colorido y lleno de esperanza y luz. En el marco de la primera edición de la Semana Dominicana en Madrid, el Voluntariado Banreservas colaboró con el lanzamiento de la Fundación Dominicana es Moda, creada para impulsar y dar a conocer el talento de los diseñadores dominicanos en el ámbito internacional.

La Corporación Financiera Internacional para el Desarrollo de Estados Unidos (DFC) anunció una cobertura de garantía de USD\$42 millones para apoyar el desembolso de préstamos hasta un total de USD\$84 millones al Banco de Reservas de la República Dominicana, destinada a apoyar a las mujeres empresarias, así como los préstamos verdes y a pequeñas empresas.

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. El 2024 ha sido un año de nuevos retos y continuo crecimiento, en el cual hemos podido llegar a nuevos lugares e impactar cada día la vida de todos los dominicanos, comenzando por los colaboradores de la familia Reservas. El Voluntariado ha realizado 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.

Se realizó una fiesta alegre, llena de actividades divertidas, en la cual se entregaron más de 900 juguetes a los hijos de colaboradores como parte de la celebración del día de Los Reyes Magos.

A través de nuestro tradicional campamento de verano ofrecimos un espacio recreativo y lleno de alegría, para los hijos de los colaboradores de la Familia Reservas, donde además tuvieron la oportunidad de explorar nuevos conocimientos aprendiendo de una forma más sana y divertida. El mismo fue llevado a cabo en los clubes de Santo Domingo y Santiago, donde más de 1,800 niños en edades de 5 a 12 años, fueron los protagonistas de un verano fuera de serie.

El Voluntariado Banreservas organizó la charla Adiós a los mitos: descubriendo la belleza en la inclusión del autismo, para más de 25 colaboradores de la Familia Reservas, que tienen hijos con esta condición. Dicha charla sirvió para promover la inclusión y el respeto.



Estamos convencidos de que la educación es el pilar fundamental para transformar el futuro de nuestras comunidades. Por eso juntos al Asociación Cultural Lleva un Libro en la Maleta, reafirmamos nuestro compromiso, apoyando el proyecto “Ida y Vuelta” con el intercambio de libros y formación para la red de bibliotecas escolares Capotillo. Estas bibliotecas, también, recibieron el donativo de mobiliarios para crear un ambiente más acogedor, para todos los que las visiten. Así brindamos a cientos de niños un espacio donde descubrir, aprender y crecer. Participamos en la IV versión de la feria Internacional del Libro Infantil y Juvenil, en nuestro Stand se llevó a cabo una serie de actividades basadas en la plataforma Educlit, así como rifas y concursos para todos los visitantes.

El Voluntariado Banreservas puso en circulación en Nueva York el libro “Dominicanas de voluntad en la diáspora”, una obra que revela el trabajo de 65 dominicanas residentes en los Estados Unidos, quienes destacan por su inteligencia, capacidad y espíritu de trabajo. A la vez, se puso en circulación el libro infantil "El poder de las Mariposas", como un tributo al legado y ejemplo de integridad, justicia e igualdad que representan las Hermanas Mirabal. A través de la puesta en circulación del libro “Santo Domingo entre muros, memoria de una ciudad singular”, Banreservas ratifica su compromiso con la promoción de la cultura y la preservación de la historia nacional.

Por medio del lanzamiento del programa “Reservas del futuro” se apoyaron los sueños de 83 estudiantes meritorios de diversas escuelas públicas para estudios superiores. Dicho programa fue iniciado en 2023 y planea beneficiar, en el plazo de 5 años, a más



de 400 jóvenes dominicanos, quienes, una vez obtengan sus respectivos títulos universitarios, deberán insertarse en el mercado laboral nacional con el propósito de aumentar la mano de obra calificada y profesional del país, en el marco de un mundo cada vez más interconectado y globalizado. Esta iniciativa se diseñó con la intención de dotar a estudiantes con el mejor rendimiento, pero que no cuentan con los recursos económicos necesarios para continuar con su formación académica y profesional, de la oportunidad de convertirse en los actores principales del desarrollo nacional. La beca incluye el aprendizaje del idioma inglés y cursos para manejar las finanzas personales.

Las universidades y los institutos de estudios superiores incluidos en este programa son: el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA); Universidad Iberoamericana (UNIBE); Universidad Acción Pro-Educación y Cultura (UNAPEC); Universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC); Universidad Central del Este (UCE); Universidad Acción y Método (O&M); Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD); Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC); Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM); Instituto Politécnico Loyola y Universidad Católica del Este (UCADE).

Los bachilleres podrán elegir las carreras de inteligencia artificial, analítica y ciencia de datos, seguridad informática, desarrollo de software, energía renovable, mecatrónica y manufactura automatizada. Mientras, en UNIBE están disponibles dirección y gestión del turismo, ingeniería civil, ingeniería industrial, de sistemas y en tecnologías computacionales. Podrán optar, también, por ingeniería en sistema de computación, licenciatura en finanzas,



licenciatura en administración turística y hotelera, ingeniería industrial, ingeniería de software, administración de empresas turísticas, ingeniería agronómica y de software, y bioanálisis. El catálogo de “Reservas del Futuro” contempla, asimismo, técnico superior en redes y hardware, licenciatura en matemáticas, licenciatura en economía, licenciatura en estadísticas mención informática, licenciatura en turismo y hotelería, técnico en turismo y hotelería, ciberseguridad, procesamiento de alimentos y agronomía entre otras.

Por segundo año consecutivo la familia Reservas, a través del Voluntariado Banreservas, respaldó al equipo “Apolo 27” del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) que participó en la trigésima edición de la competencia, Human Exploration Rover Challenge (HERC) 2024. Este desafío mundial se lleva a cabo bajo la dirección de la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA), donde cientos de estudiantes secundarios y universitarios participan de una jornada cuyo propósito es llevar a la primera mujer y la primera persona de color a la luna y explorar el espacio exterior. Los jóvenes destacados en la rama STEM (Ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas), tiene la tarea de construir vehículos impulsados por humanos desde cero, así como vehículos lunares, en un esfuerzo por promover la exploración espacial.

El Voluntariado Banreservas junto a Coopreservas y los jóvenes de Apolo 27, celebraron el día nacional de la Juventud con EXPO STEM 2024, más de 100 colaboradores junto a sus hijos participación de este evento, donde se presentaron grandes conferencistas los cuales expusieron sobre ciencia, tecnología,



ingeniería y matemáticas. Adicionalmente, se organizó el evento Women in STEM, que contó con la participación de cientos de colaboradores junto a sus hijos. La actividad se realizó a propósito de la conmemoración del día internacional de la mujer, donde cuatro panelistas expertas en ciencia, matemáticas, ingeniería y tecnología explicaron a los presentes sus retos para abrir camino en estas profesiones que ante la sociedad eran para hombres.

Banreservas, en apoyo a la iniciativa de Barna Management School del programa Becas a la Excelencia otorgó una beca a la joven Darionela Ramírez Rodríguez, licenciada en Administración Hotelera de la Universidad Católica Santo Domingo, para cursar el Master in Business Administration. El Banco aporta su granito de arena para asegurar una formación directiva de calidad, en apoyo al desarrollo de país.

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, recibimos un total de 38,377 unidades de libros y cuadernos viejos con un peso de 10,030 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 1,150 colaboradores 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 tercera versión 110 colaboradores han sido beneficiados con unos 320 libros de texto y lectura. 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, así como contribuir al cuidado del medioambiente.

Se realizó la tercera edición del evento “Aplaudo tu Gran Voluntad”, en la cual se rindió tributo a 12 mujeres, entre ellas cuatro colaboradoras de la organización, cuyos esfuerzos incansables y valientes luchas han marcado un impacto significativo en la redefinición de los roles femeninos en la sociedad dominicana.

Banreservas continúa apoyando al deporte por medio de la develación de la Copa Banreservas, que será disputada por los seis equipos participantes en el campeonato 2024-2025. De igual forma reafirmamos nuestro apoyo en el automovilismo por medio del encuentro con el corredor de automovilismo Jimmy Llibre, quien interactuó con colaboradores, familiares y clientes, previo a su participación en el GT Challenge de las Américas. Adicionalmente, el Banco de Reservas puso en circulación el libro Reservas de la Crónica Deportiva Dominicana, que recoge las vivencias de 15 veteranos del oficio.

La Vuelta Ciclística Independencia Nacional es organizada por Federación Dominicana de Ciclismo (FEDOCI) y se lleva a cabo en siete etapas para recorrer el territorio dominicano. El Banco de Reservas, firme aliado del deporte nacional, patrocina este evento que desde 1979 se realiza en conmemoración de la Independencia



Nacional con maratonistas de distintos países de Latinoamérica y del mundo.

En apoyo al deporte y al esparcimiento social, el Banco de Reservas remozó el estadio de softball Luis Pérez, del distrito municipal de San Luis, en Santo Domingo Este, y el Parque Infantil de Barrio Lindo, municipio de San Pedro de Macorís para que los residentes de este sector puedan disfrutar de un espacio acogedor para niños, jóvenes y adultos. Adicionalmente, remozamos la Cancha del Club Santa Rosa en Los Alcarrizos, con la finalidad de fortalecer el tejido social y deportivo de la comunidad de Hato Nuevo, en Los Alcarrizos. Esta iniciativa beneficiará a más de 10 clubes juveniles de baloncesto y voleibol en la comunidad, reflejando el compromiso continuo con el bienestar y el desarrollo integral de las comunidades dominicanas. Banreservas respaldó al distrito municipal de San Luis con la reconstrucción de la cancha Nicolás Díaz, un lugar de esparcimiento que favorece a cientos de jóvenes de esa comunidad y localidades aledañas, en Santo Domingo Este. El Banco de Reservas dejó iniciados los trabajos para el remozamiento del Polideportivo Tony Barreiro ubicada en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), con una inversión a aproximadamente de RD\$28 millones. El remozamiento va a beneficiar a más de 80 mil deportistas, que realizan sus prácticas en esas instalaciones; más los emblemáticos juegos Tony Barreiro que se organizan todos los años.

Además del impulso al deporte, en Banreservas hemos fortalecido el arte y la cultura a través de nuestro Centro Cultural Banreservas. Dicho centro cultural se dedica 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.

A través del Centro Cultural Banreservas, se inauguró la primera sala de Realidad Virtual en el país, cuyo propósito es crear una experiencia inmersiva que refleje la esencia de la cultura dominicana, fomentar el orgullo nacional y enriquecer la identidad cultural del país, además de promover prácticas de sostenibilidad ambiental mediante un enfoque responsable.

Desde el voluntariado Banreservas nos unimos a causas inspiradoras que generan nuevas oportunidades y aseguramos que todas las mujeres, sin importar su condición social, tengan acceso a capacitación ocupacional para construir un futuro lleno de esperanza. Celebramos y respaldamos la admirable iniciativa de FIACI RD, quienes brindaron formación artística a mujeres internas del Centro de Corrección y Rehabilitación (CCR) Najayo Mujeres. Esta oportunidad les permite desarrollar su potencial, facilitándoles una reintegración exitosa y digna a la sociedad a través del arte.

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, el río Yaque del Norte en Santiago y la comunidad de Cansino adentro, SDE. Esta iniciativa tiene como objetivo el saneamiento ambiental de dichas comunidades, 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. Al cierre de 2024, hemos realizado 31 operativos de intercambio, donde hemos entregado unas 12,471 raciones de alimentos, impactando unas 18,706 familias y recolectando 129,544 libras de plásticos.

Comprometidos con preservar la naturaleza, forjar mejores hábitats naturales, realizamos jornadas de reforestación donde hemos plantado más de 1,500 árboles de Caoba Criolla y Pino Caribbea. Dichas jornadas de reforestación fuer realizada en Rancho La cumbre, Villa Altagracia, provincia San Cristóbal en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Con este pequeño gesto, construimos un futuro más verde y sostenible, a la vez que cultivamos vida y esperanza para las generaciones venideras.

En nuestras jornadas del mes de la reforestación, el voluntariado Banreservas en coordinación con el Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales, sostuvimos dos eventos, en los cuales, 120 voluntarios de la familia Reservas plantaron unos 3,500 árboles de las especies, Mara y Cedro, Bambú y Samán; en las comunidades de Guaigüí, La Vega y Los Quemados, Bonaó, provincia Monseñor Nouel. En las cuencas de los ríos Jimenoa y Yuna, respectivamente. En la jornada de reforestación con los colaboradores de la zona norte se dirigieron a la comunidad de Palo Alto, Jacagua, provincia Santiago, donde 50 colaboradores y sus familiares plantaron unos 1,000 árboles, de las especies: Mara, Cedro, Cabirma, Caoba, Penda y Samán.



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: 60,572 kilogramos de papel, 6,981 kilogramos de cartón, 7,714 libras de plástico, archivos procesados unos 112,540 kilogramos, 59 unidades de tóner, 4,994 kilogramos de chatarra electrónica, 25,152 kilogramos de metal, 100 kilogramos de baterías, 81 kilogramos de vidrio, 252 kilogramos de Tetrapak y 2,597 unidades de sillas de oficinas 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:

- Aldeas Infantiles SOS
- Ana Victoria Sánchez Ramos
- Anneury Duarte
- Asociación Amas de Casas de Sabaneta, Santiago Rodriguez
- Asociación de Esposas de Oficiales De Las FFAA
- Bibliotecas Escolares de Capotillo
- CECAPCI
- Embajada Dominica en Jamaica



- Escuela Primaria coronel Fernández Dominguez
- Escuela Primaria Manolo de La Cruz
- Escuela Primaria San Jose de Haina
- FACCI
- FEDA
- Federación Nacional de Mujeres Trabajadoras
- Fundación Abriendo Caminos
- Fundación Ambix
- Fundación Anantial
- Fundación Arturitos Con La Niñez
- Fundación Creando Sueños
- Fundación De Asistencia Social Y Desarrollo Inclusivo
- Fundación Dominicana de Derecho Médico
- Fundación La Merced
- Fundación Nido para Angeles
- Fundación Pro Sosúa
- Fundación Sembrando Alegría
- Fundación St. Jude
- Fundación Sembrando Alegría
- Fundación Yo También Puedo
- Gabriel Enmanuel Monserrat Nova
- Heidy Karina Malena Almonte
- INCABIDE
- Junta de Vecinos Fundadores de La Feria
- Ligia Elena Cueva Marte
- Luz Esther De Jesus Martinez
- Marie Sosa José
- Politécnico Santa Cruz Fe y Alegría del Seibo



- Salomé Ureña Aristy
- Sarah Almonte Concepción
- Valentina Furcal

Continuamos trabajando con manos extendidas y corazones dispuestos para ayudar a los más vulnerables, por esto, nos unimos al Club Rotario de Ocoa en la noble labor de reconstruir la casa de la señora, Ines Basora una persona con discapacidad visual, quien vive junto a su hija con movilidad reducida.

Desde el Voluntariado Banreservas, seguiremos trabajando incansablemente para hacer realidad proyectos que generen un verdadero cambio en nuestra sociedad y nuestro país. Gracias al Programa de Detección Temprana del Déficit Auditivo, entregamos 42 dispositivos de implantes cocleares, al Servicio Nacional de Salud, para niños y niñas con hipoacusia. Esta iniciativa, mejorará la audición de los pequeños, facilitando su integración escolar y social, elevando así significativamente su calidad de vida.

Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población más vulnerable de nuestro país, nos unimos a la fundación Cruz Jiminian en un acuerdo de colaboración interinstitucional para ofrecer servicios de salud a quienes más lo necesiten. Mediante dicho convenio el Voluntariado incluirá en sus programas de atención integral a colaboradores y residentes en sectores vulnerables. Asimismo, la alianza establece la provisión de alimentos, electrodomésticos y enseres del hogar. Por su parte, la Fundación pondrá a disposición de personas de bajos recursos económicos, a través de operativos, sus especialidades médicas: anestesiología, cardiología, gastroenterología, oftalmología,



neurología, hematología, medicina interna, cirugía general y especializada, pediatría, endocrinología y medicina preventiva, además de métodos diagnósticos: tomografía, doppler, pruebas de laboratorio y resonancia magnética.

El Voluntariado Banreservas y el Ministerio de Salud Pública firmaron un acuerdo para realizar una campaña nacional contra el dengue, que se enfocará en la prevención ciudadana y la eliminación de criaderos de mosquitos que producen esta enfermedad. El convenio de cooperación, tienen por objetivo fortalecer y apoyar las iniciativas de Salud Pública, al integrar cientos de colaboradores de las empresas de la Familia Reservas, para la entrega de mosquiteros, cloro, repelente y brochures informativos. Los principales sectores vulnerables que se beneficiarán de las jornadas conjuntas son los que están situados en las márgenes de los ríos Ozama e Isabela, en el Gran Santo Domingo. En Santiago se enfocará en las comunidades cercanas al río Yaque. En estas áreas se prevé fumigar, eliminar cacharros, criaderos de mosquitos, orientación a la población y efectuar diagnóstico oportuno, conforme a las directrices gubernamentales que exhortan a la población a integrarse activamente en la prevención de la enfermedad.

Durante nuestra visita habitual a la ribera del río Ozama y el Yaque del Norte, realizamos unas jornadas especiales como parte de nuestro Programa Vida. Nos enfocamos en combatir el dengue y nos unimos a las medidas preventivas contra esta enfermedad. Contamos con la valiosa colaboración de un equipo de voluntarios del Club Banreservas, quienes juntos a nosotros distribuyeron 950 kits de higiene en varias comunidades, de Santo Domingo y Santiago,



ubicadas en los márgenes de estos importantes ríos de nuestro país para ayudar a evitar la propagación del mosquito que causan esta terrible afección.

El Ministerio Público y el Voluntariado Banreservas reinaugaron el Centro de Atención a Sobrevivientes de Violencia en la Zona Colonial, del Distrito Nacional, para facilitar un mejor acceso a la justicia a las mujeres víctimas de esos delitos. Conjuntamente, fueron reinaugaradas las unidades de Atención Integral a la Violencia de Género de las provincias Monseñor Nouel, Peravia, La Romana, Barahona y Puerto Plata, con la finalidad de eficientizar la prevención y persecución de esos hechos y atender de manera adecuada a las víctimas, dar seguimiento a sus denuncias y proceder con los procesos judiciales de sus casos.

El Banco de Reservas y la Fundación Reservas del País invirtieron RD\$93 millones para el remozamiento del Acuario Nacional, a fin de entregar unas instalaciones adecuadas para el hábitat y conservación de las especies, además del disfrute, educación y atractivo del público. La readecuación de la planta física incluye una nueva fachada del edificio, la impermeabilización, restauración del piso, techo, baños, puertas y la reposición de filtros y bombas de operaciones para el buen funcionamiento de toda la instalación. Adicionalmente, junto a la Alcaldía de Santo Domingo Norte iniciamos los trabajos de remodelación del Parque Galindo y el Parque Los Congos, dos áreas de esparcimiento emblemáticas de Villa Mella.



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, así como las agencias calificadoras internacionales y locales, tales como Moody's, Fitch Ratings y Feller-Rate. Adicionalmente, la institución pone a disposición de las entidades reguladoras, de los inversionistas y del público en general a través de nuestra página web se publican toda información financiera, calificaciones de riesgo y otras publicaciones que considere importantes, así como también 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, el canal de denuncias de la familia Reservas se extiende para todos sus clientes externos, con la finalidad de dar seguimiento al programa de sistema de gestión de denuncias alineadas a la ISO 37002 a favor de las buenas prácticas contra el delito y crímenes financieros.

Se realizaron 9 estudios de satisfacción relacionado a las experiencias de clientes, el cual obtuvo un nivel de satisfacción de 94%. El índice de satisfacción de clientes externos para las oficinas



comerciales asciende a 98%, para los clientes externos en oficinas de representación de 97% para Madrid, Nueva York en 97% y Miami en 98%. Las empresas subsidiarias alcanzaron un índice de recomendación neta de 77%.

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 95% para el servicio presencial, 75% para el servicio telefónico y 86% para cliente simulado. Mientras que, para las empresas subsidiarias se obtuvo un 94% y 87% para los reglones presencial y telefónicos, respectivamente.



VI. ANEXOS

Anexo 1. Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos
Enero – Diciembre 2024
(En millones de RD\$)

| Producto / servicio | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|--|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|-----------|-----------|----------|
| Préstamos Pymes | Cantidad | 2,067.0 | 1,770.0 | 3,065.0 | 3,758.0 | 1,968.0 | 1,236.0 | 1,428.0 | 1,455.0 | 1,339.0 | 1,424.0 | 1,528.0 | 1,114.0 | 22,152.0 |
| | Desembolso | 3,918.1 | 3,246.7 | 6,310.7 | 7,715.5 | 3,962.3 | 2,138.4 | 2,606.0 | 2,817.7 | 2,862.3 | 2,773.8 | 3,033.9 | 2,400.5 | 43,785.9 |
| Préstamos Promipymes | Cantidad | 128.0 | 486.0 | 683.0 | 678.0 | 739.0 | 470.0 | 758.0 | 463.0 | 576.0 | 638.0 | 744.0 | 754.0 | 7,117.0 |
| | Desembolso | 52.4 | 185.6 | 271.7 | 380.8 | 396.7 | 276.5 | 397.9 | 276.9 | 317.7 | 370.2 | 386.5 | 398.4 | 3,711.1 |
| Préstamos hipotecarios | Cantidad | 456.0 | 512.0 | 518.0 | 556.0 | 641.0 | 638.0 | 806.0 | 737.0 | 932.0 | 822.0 | 641.0 | 504.0 | 7,763.0 |
| | Desembolso | 1,390.6 | 1,911.3 | 4,309.1 | 1,516.4 | 1,974.5 | 1,681.4 | 3,130.9 | 3,583.4 | 3,554.7 | 2,779.8 | 2,798.2 | 2,749.9 | 31,380.1 |
| Préstamos viviendas de bajo costos | Cantidad | 347.0 | 381.0 | 381.0 | 406.0 | 451.0 | 489.0 | 481.0 | 221.0 | 491.0 | 417.0 | 350.0 | 264.0 | 4,679.0 |
| | Desembolso | 594.2 | 647.1 | 625.7 | 580.1 | 688.8 | 731.8 | 718.4 | 351.0 | 679.0 | 639.2 | 545.0 | 422.3 | 7,222.6 |
| Préstamos pignoración de arroz | Cantidad | 1.0 | 9.0 | 50.0 | 187.0 | 141.0 | 31.0 | 65.0 | 72.0 | 28.0 | 64.0 | 48.0 | 12.0 | 708.0 |
| | Desembolso | 8.2 | 118.7 | 867.3 | 3,237.5 | 1,928.8 | 394.7 | 1,068.1 | 992.2 | 481.6 | 1,000.1 | 620.4 | 115.9 | 10,833.6 |
| Préstamos de vehículos | Cantidad | 3,673.0 | 166.0 | 198.0 | 148.0 | 149.0 | 126.0 | 120.0 | 116.0 | 75.0 | 74.0 | 81.0 | 91.0 | 5,017.0 |
| | Desembolso | 7,318.4 | 289.8 | 379.7 | 262.1 | 266.4 | 261.8 | 220.4 | 189.1 | 115.5 | 108.5 | 123.4 | 155.8 | 9,690.9 |
| Préstamos renueva verde | Cantidad | 6.0 | 7.0 | 5.0 | 6.0 | 5.0 | 4.0 | 5.0 | 3.0 | 2.0 | 6.0 | 1.0 | 2.0 | 52.0 |
| | Desembolso | 6.0 | 8.3 | 6.8 | 11.0 | 4.3 | 4.5 | 9.5 | 6.2 | 2.7 | 50.3 | 0.7 | 3.2 | 113.4 |
| Fondos liberados por el Banco Central vía la Ventanilla de Liquidez Rápida y del Encaje Legal/ Repos | Cantidad | 413.0 | 747.0 | 275.0 | 63.0 | 52.0 | 45.0 | 35.0 | 14.0 | 39.0 | 181.0 | 173.0 | 111.0 | 2,148.0 |
| | Desembolso | 3,092.1 | 3,096.7 | 2,128.7 | 628.7 | 167.3 | 136.2 | 245.7 | 37.0 | 161.7 | 1,495.5 | 1,447.1 | 574.3 | 13,211.0 |

