



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Bandex
Banco de Desarrollo y Exportaciones

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Bandex
Banco de Desarrollo y Exportaciones

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2025

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
2.1 Marco filosófico institucional	9
2.2 Base Legal.....	9
2.3 Estructura Organizativa	10
2.4 Planificación estratégica institucional	13
III. RESULTADOS MISIONALES	14
3.1 Desempeño Comercial	14
3.2 Desempeño Administrativo y Financiero	19
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	25
4.1 Desempeño de los Recursos Humanos	25
4.2 Desempeño de los Procesos Jurídicos	28
4.3 Desempeño de la Tecnología	30
4.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	33
4.5 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	33
4.6 Desempeño de la Gobernanza Corporativa, Control Interno y Gestión de Riesgos	37
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	43
5.1 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	43
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	44
VII. ANEXOS	45

5.1 Matriz de Logros Relevantes	45
5.2 Matriz de Principales Indicadores del POA	46

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2025

Los logros del Banco de Desarrollo y Exportaciones durante el año 2025 son los siguientes:

- En el primer semestre del 2025, se realizó la primera capitalización de dividendos en 27 años valorada en RD\$ 200.6 millones.
- La utilidad neta a diciembre 2025 fue de RD\$379.0 millones, superando el presupuesto en 22%.
- La cartera neta alcanzó los RD\$11,504.6 millones, equivalente a un incremento de 0.6% respecto a diciembre del 2024, con un índice de morosidad de 0.12%, menor que el promedio anual del 2024, pero manteniéndose entorno a su apetito de riesgo.
- Al cierre de diciembre 2025 fueron desembolsados RD\$ 3,891.74 millones, de los cuales el 49.78% (RD\$ 1,937.47 millones) fue destinado al sector de infraestructura social, 9.76% (RD\$ 379.86 millones) al desarrollo del sector salud, 18.37% (RD\$ 714.83 millones) al sector construcción, 6.01% (RD\$ 233.91 millones) a las PYME, 13.23% a los sectores manufactura y agropecuario, y el restante 2.85% se distribuyó entre los sectores de educación, tecnología, sostenibilidad y exportación.



La mayor concentración de desembolsos se encuentra en el Distrito Nacional, con un 61.78% del total, equivalente a RD\$ 2,404.18 millones, de los cuales el 52.93.42% fue dirigido a infraestructura social.

El 11.83% de los desembolsos totales, equivalente a RD\$ 406.57 millones, fueron realizados en la Región Este, donde los sectores de infraestructura social, construcción, agropecuario, salud, manufactura y sostenibilidad representaron el 14.11%, 33.35%, 42.15%, 3.01%, 2.61% y 4.78% respectivamente.

En la Región Norte se han desembolsado RD\$ 916.98 millones, representando el 23.56% del total, de los cuales 65.43% está dirigido infraestructura social, el 22.36% al sector de construcción, el 5.45% al sector salud, el 2.62% a las PYMEs, 3.27% al sector exportador y el 0.87% al sector agropecuario.

El restante 2.83% de los desembolsos totales se encuentra en la Región Suroeste equivalente a RD\$ 110.00 millones, dirigidos al sector de salud y sostenibilidad.

- Los depósitos y valores en circulación ascienden a RD\$10,110,118,498 millones a diciembre 2025, evidenciando un incremento marginal de 24.91% respecto al mismo corte del año 2024.
- Por su parte, el portafolio de inversiones en dólares asciende a US\$404,433.41 al corte de diciembre del año en curso, manteniendo un comportamiento estable y en línea con el nivel registrado del mismo período del año anterior.



- Los activos ascienden a RD\$22,267 mil millones al 31 de diciembre de 2025, reflejando una disminución de 12.4% en comparación con el mismo mes del año anterior. Dicha disminución refleja el repago de la Facilidad de Liquidez de Referencia con el Banco Central de la República Dominicana.
- Crecimiento del patrimonio técnico en 7% comparado con diciembre del 2024, con un monto ascendente a RD\$4,961 millones.
- La rentabilidad sobre los activos, ROA, acumulada a diciembre 2025 fue de 1.7% y la rentabilidad sobre el capital, ROE, fue de 4.9%.
- De acuerdo con el informe de seguimiento al Plan Estratégico de BANDEX que tiene un alcance de 5 años (2023-2027), tiene una proyección al 3er año de ejecución de 74.98%. Se ha alcanzado al corte de diciembre un 71.41%. Esto significa que el desempeño del plan operativo anual del año 2025 alcanzó un 95.30% de cumplimiento sobre el avance esperado.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2025

Objeto de BANDEX

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

- Promover las oportunidades de inversión y facilitar el acceso al crédito a los sectores productivos, así como canalizar financiamiento apropiado para proyectos de desarrollo;
- Promover el crecimiento y desarrollo de los sectores productivos;
- Promover el desarrollo y competitividad de los empresarios; y,
- Contribuir en el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes).



2.1 Marco filosófico institucional

a. Misión

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

b. Visión

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

c. Valores

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

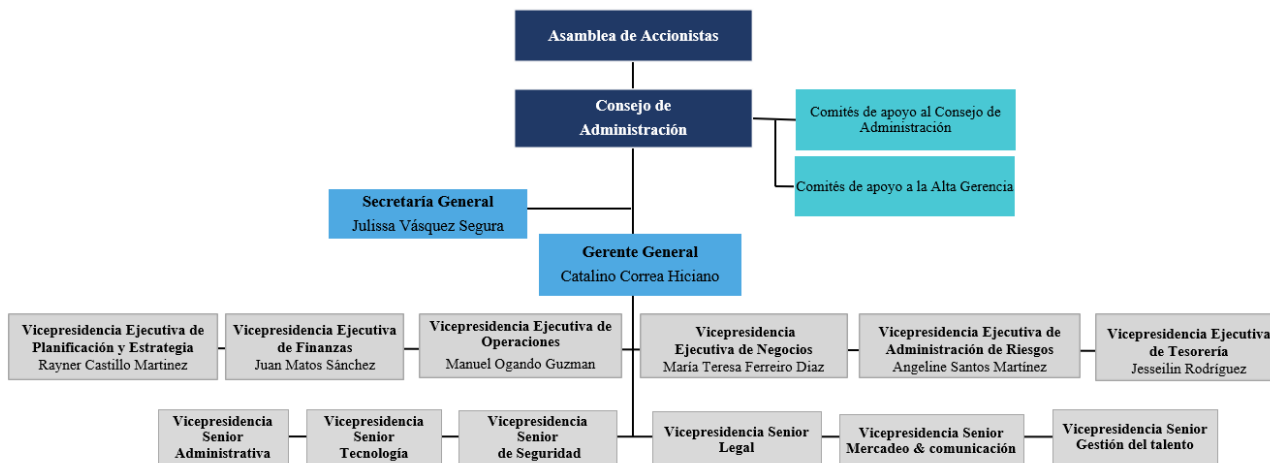
2.2 Base Legal

A partir de la promulgación de la Ley Núm. 122-21 el 28 de junio del 2021, el Banco Nacional de las Exportaciones queda transformado en el Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX), como entidad de intermediación financiera pública, constituida como sociedad anónima y de capital mixto, con personalidad jurídica y autonomía,



que contará con la garantía del Estado dominicano. Será el continuador jurídico del Banco Nacional de las Exportaciones (BANDEX), con todas sus obligaciones y derechos, así como sus activos, pasivos y contingencias.

2.3 Estructura Organizativa



La Ley Núm. 122-21 de transformación del BANDEX a Banco de Desarrollo y Exportaciones establece en su Artículo 11 que el Consejo de Administración de la entidad está constituido por siete (7) miembros incluyendo tres (3) miembros *exoficio* y cuatro (4) miembros del sector privado designados por el Poder Ejecutivo por un periodo de dos (2) años.

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



Miembros del Consejo de Administración:

Presidente: Sr. Magín Javier Díaz Domingo, Ministro de Hacienda y Economía

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

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

Representado por: Sr. Vladimir Hernández del Orbe, Director de Gabinete

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

Representada por: Sra. Mildred Santos, Subdirectora Técnica

Miembro del sector privado: Sr. Israel Porfirio Bienvenido Mañón Alcántara, Miembro Independiente.

Designado por decreto 197-25

Miembro del sector privado: Sra. Clara Argentina González Willems, Miembro Independiente.

Designado por decreto 484-21

Ratificada por decreto 499-23

Miembro del sector privado: Sr. Karel José Castillo Almonte, Miembro Independiente.



Designado por decreto 484-21

Ratificado por decreto 499-23

Miembro del sector privado: Sra. Ysabel Rainelda Flores Pichardo,
Miembro Independiente.

Designado por decreto 484-21

Ratificada por decreto 499-23

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

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

En este período, el Excelentísimo Señor Presidente de la República Dominicana, designó al señor Catalino Correa Hiciano como nuevo Gerente General de BANDEX, fortaleciendo el liderazgo institucional y asegurando la continuidad de la estrategia de desarrollo del banco.

Asimismo, la institución fortaleció su estructura directiva mediante la creación de la Vicepresidencia Ejecutiva de Planificación y Estrategia, lo que contribuyó a dinamizar la gestión estratégica y a impulsar una visión orientada a resultados y eficiencia operativa. Además, fue cubierta la vacante de Vicepresidente Ejecutivo de



Operaciones, garantizando la continuidad y estabilidad en los procesos claves del negocio.

2.4 Planificación estratégica institucional

El Plan Estratégico 2023 - 2027 cuenta con un marco de metas y planes sistémicos, que abordan los principales retos dentro del ecosistema monetario y financiero que apalanca el desarrollo de los sectores productivos del país, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Estrategia Nacional de Desarrollo 2036 y planes de gobierno.

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



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2025

3.1 Desempeño Comercial

Durante el año 2025, la Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios del BANDEX mantuvo un papel protagónico en la promoción del desarrollo económico nacional, mediante iniciativas estratégicas orientadas al fortalecimiento del sector productivo, el impulso de alianzas institucionales, la promoción del liderazgo femenino y la participación en foros especializados a nivel nacional e internacional.

La agenda inició con la participación destacada en FITUR 2025, una de las ferias internacionales más relevantes del sector turístico. BANDEX presentó una propuesta comercial renovada, enfocada en soluciones financieras innovadoras orientadas al impulso del turismo sostenible, con especial énfasis en la promoción integral del país, sin limitarse únicamente al desarrollo de hoteles urbanos.

Dentro del compromiso con el desarrollo regional, se celebró la inauguración del AC Hotels by Marriott en Santiago de los Caballeros, financiado por BANDEX con un monto de RD\$ 508,950,000.00. Este proyecto, encabezado por la vicepresidenta de la República, Raquel Peña, representa un hito en la consolidación de Santiago como un destino emergente de turismo y negocios.

Uno de los hitos más relevantes del período fue la firma del acuerdo con el Consejo Empresarial de Santo Domingo Norte, mediante el



cual el BANDEX establece un esquema institucional de apoyo para facilitar financiamiento a proyectos productivos de la zona.

En coordinación con el Ministerio de Turismo, se presentó el Programa de Formalización y Acceso al Financiamiento para las MIPYMES de Pedernales y la Región Enriquillo, estableciendo una hoja de ruta para su implementación. Esta iniciativa tiene como objetivo fortalecer el ecosistema empresarial de la región y dinamizar su desarrollo económico mediante el acceso a financiamiento.

Asimismo, participamos en el panel *“Impulsando el Desarrollo y la Exportación con Soluciones Financieras Sostenibles”* en colaboración con la Cámara de Comercio Dominico-Alemana y en el en el Foro de Negocios Corea–República Dominicana, que tuvo como propósito identificar oportunidades de cooperación en sectores estratégicos como semiconductores, comercio e inversión, con miras a potenciar el desarrollo económico conjunto.

Nuestra delegación, encabezada por la Vicepresidencia Ejecutiva, participó en la reunión de la Comisión de Gerentes de Exportación de ADOEXPO, un espacio clave para el análisis del desempeño reciente del sector y el intercambio de perspectivas sobre los principales desafíos y oportunidades que enfrenta el ámbito exportador.

Reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género, participando en el foro “Mujeres de Impacto” de ASONAHORES y respaldando activamente, a través del programa “Mujeres que Construyen” de ACOPROVI, los esfuerzos del sector construcción para visibilizar y fortalecer el impacto del liderazgo femenino en áreas clave como arquitectura, ingeniería y planificación urbana.



En el ámbito agroindustrial, BANDEX intervino en el panel “Cultivando Oportunidades: Estrategias de apoyo y financiamiento para la industria del mango”, parte del proyecto FORMIFRUT, liderado por la Universidad ISA, el MICM y con el respaldo financiero de la Junta de Andalucía. Se abordaron los desafíos y oportunidades en el financiamiento de cadenas de valor clave como el mango y el aguacate. Esta participación ratifica el compromiso de BANDEX con el fortalecimiento del sector exportador y con el acompañamiento técnico-financiero a las MIPYMES agroindustriales, generando impacto social, empleos y oportunidades de mercado.

Realizamos visitas a COOPIDEGA en Santiago, al Supermercado Cumbre y a clientes del sector industrial y comercial, incluyendo Coopsemed, el Parque Industrial Hatillo Palma, Ecuadom Tabaco, Enercon y el Grupo Viridiana. Estos acercamientos permitieron identificar oportunidades de financiamiento y acompañamiento técnico, especialmente en zonas rurales y fronterizas, en coordinación con el Programa de Desarrollo ASDE–PNUD, alineando la gestión de negocios con la estrategia institucional de promover el desarrollo territorial inclusivo.

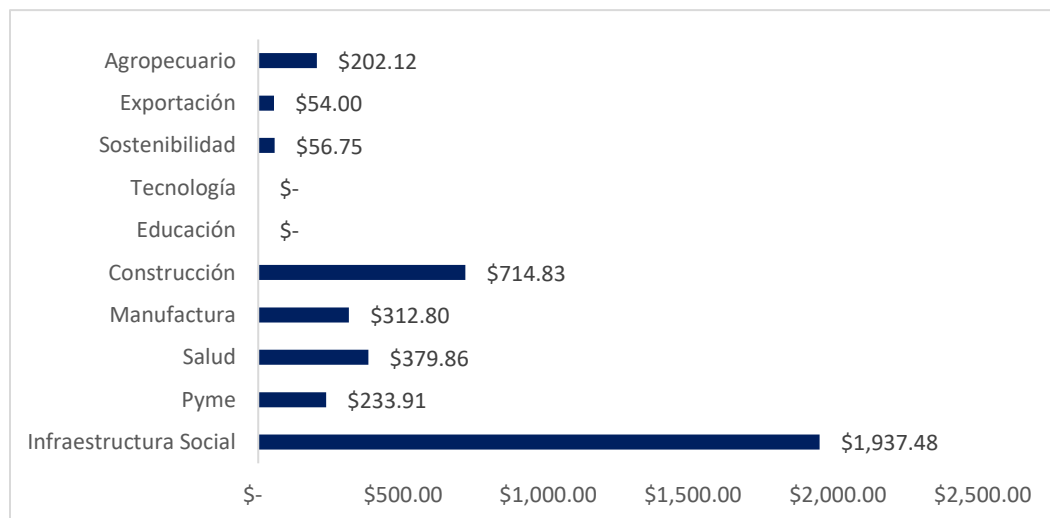
Participamos en iniciativas de relevancia como el III Open Banking Forum, el Foro de la FAO sobre Seguridad Alimentaria e Hídrica, y la firma de una alianza estratégica con Autozama, orientada a potenciar proyectos vinculados a la agroindustria, la logística y el sector construcción.



a. Colocación

Al cierre de diciembre de 2025, la cartera neta alcanzó RD\$ 11,504,641,232 millones, reflejando un crecimiento de 0.57% en comparación con el mismo período del año anterior que fue de RD\$11,439,476,561. El índice de morosidad se situó en 0.12%, lo que evidencia una gestión prudente y un portafolio con un comportamiento controlado.

En este mismo periodo, se han desembolsado RD\$ 3,891.74 millones. De este monto: El 49.78% (RD\$ 1,937.47 millones) fue destinado al sector de infraestructura social. El 9.76% (RD\$ 379.86 millones) al desarrollo del sector salud. El 18.37% (RD\$ 714.83 millones) al sector construcción. El 6.01% (RD\$ 233.91 millones) al fortalecimiento del sector financiero, en apoyo a las PYME. El 13.23% por igual a los sectores manufactura y agropecuario. El restante 2.85% se distribuyó entre los sectores de educación, tecnología, sostenibilidad y exportación.



Del total de desembolsos realizados en el 2025 al corte de diciembre, el 61.78% —equivalente a RD\$ 2,404.18 millones— se concentró en



el Distrito Nacional. De este monto: El 52.93% se destinó a proyectos de infraestructura social. El 8.73% al apoyo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). El 9.57% al sector salud. El 14.82% al desarrollo del sector construcción. El 12.51% a la industria manufacturera. El 1.45% a proyectos que impulsen la sostenibilidad.

En la Región Este se han desembolsado RD\$ 460.57 millones, lo que representa el 11.83% del total. Estos recursos se han distribuido principalmente en los siguientes sectores: Salud: 3.01%, Construcción: 33.35% Infraestructura social: 14.11%, Agropecuario: 42.15%, Sostenibilidad: 4.78% y Manufactura: 2.61%.

En la Región Suroeste se han desembolsado RD\$110.00 millones que representan el 2.83% del total, dirigidos al sector de salud y sostenibilidad en un 78.18% y 21.82% respectivamente.

El 23.56% restante de los desembolsos, equivalente a RD\$ 916.98 millones, se ha destinado a la Región Norte. Estos fondos se distribuyeron entre los siguientes sectores: Exportación: 3.27%, Salud: 5.45%, Infraestructura social: 65.43%, Construcción: 22.36%, PYMES: 2.62% y agropecuario: 0.87%

Sector	RD\$ MM	Sureste	DN	Norte	Suroeste
Infraestructura Social	1937.48	14.11%	52.93%	65.43%	0.00%
PYMEs	233.91	0.00%	8.73%	2.62%	0.00%
Salud	379.86	3.01%	9.57%	5.45%	78.18%
Manufactura	312.80	2.61%	12.51%	0.00%	0.00%
Construcción	714.83	33.35%	14.82%	22.36%	0.00%
Educación	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%



Sector	RD\$ MM	Sureste	DN	Norte	Suroeste
Tecnología	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Sostenibilidad	56.75	4.78%	1.45%	0.00%	0.00%
Exportación	54.00	0.00%	0.00%	3.27%	21.82%
Agropecuario	202.12	42.15%	0.00%	0.87%	0.00%
Total	3,891.74	11.83%	61.78%	23.56%	2.83%

b. Captación

Al cierre de diciembre de 2025, los depósitos y valores en circulación ascienden a RD\$ 10,110,118,498 millones, lo que representa un incremento de RD\$2,015,801,847 millones (24.91%) en comparación con igual período de 2024, cuando totalizaban RD\$8,094,316,651 millones. Este desempeño positivo evidencia la confianza de los clientes en la solidez institucional del BANDEX y refleja una gestión eficaz del portafolio pasivo, manteniendo niveles adecuados de liquidez y una estructura de fondeo alineada con los requerimientos estratégicos del banco.

Por su parte, el portafolio de inversiones en dólares asciende a US\$404,433.41 al corte de diciembre del año en curso, manteniendo un comportamiento estable y en línea con el nivel registrado en igual período del año anterior. Esta estabilidad refleja una gestión prudente y consistente de los instrumentos en moneda extranjera, preservando la liquidez y fortaleciendo la estructura de fondeo del banco en divisas.

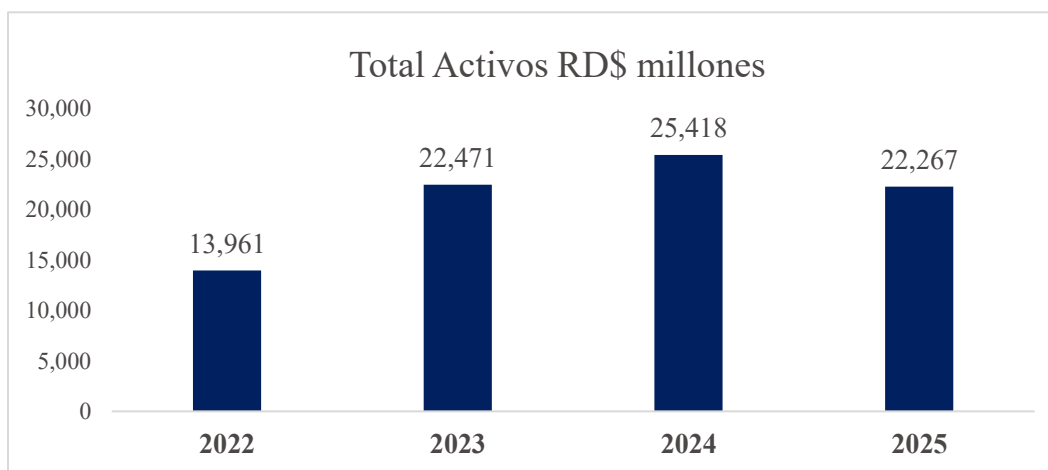
3.2 Desempeño Administrativo y Financiero

En el transcurso del 2025, el Banco alcanzó un hito trascendental al lograr, por primera vez, la distribución de dividendos a sus



accionistas, reflejo de la sostenibilidad de sus resultados financieros y del avance hacia una gestión cada vez más rentable y eficiente. Este importante logro fortaleció de manera significativa la posición patrimonial de la Institución, consolidando su solidez financiera. El margen financiero bruto al cierre de diciembre ascendió a DOP\$1,332.1 millones, lo que representa un incremento interanual de 14.2%. Este desempeño refleja una gestión financiera sólida, un control eficiente de los gastos asociados y un comportamiento constante y positivo en el tiempo. La utilidad neta a diciembre 2025 fue de RD\$379.9 millones.

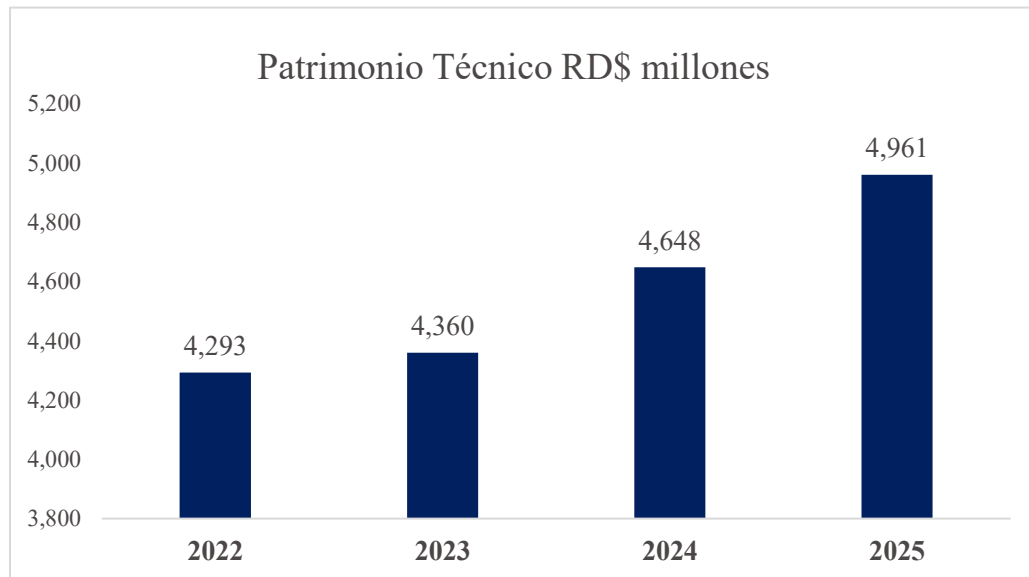
Los activos ascienden a RD\$22,267.8 mil millones al 31 de diciembre de 2025, reflejando una disminución de 12.4% en comparación con el mismo mes del año anterior. Dicha disminución refleja el repago de la Facilidad de Liquidez de Referencia con el Banco Central de la República Dominicana. El desempeño actual sigue siendo sólido y estable, lo que evidencia una base financiera robusta y consistente en la gestión de los recursos.



El patrimonio técnico ascendió a RD\$4,961 millones al cierre de diciembre de 2025, lo que representa un crecimiento del 7% en



comparación con diciembre de 2024. Este aumento responde a la implementación de una estrategia financiera sólida y al incremento sostenido de los activos.



Al cierre de noviembre, el nivel de solvencia del Banco se situó en 34.84%, superando ampliamente el mínimo regulatorio de 10.0%. Este margen refleja una posición financiera robusta, adecuada para respaldar sostenidamente el crecimiento proyectado.

La rentabilidad sobre los activos (ROA) a diciembre de 2025 se situó en 1.7%, reflejando una mejora en la eficiencia con la que el Banco genera utilidades a partir de su base de activos. De igual manera, la rentabilidad sobre el capital (ROE) alcanzó 4.9%, lo que evidencia una mayor capacidad para retribuir a los accionistas en comparación con el mismo período del año anterior.

Este desempeño se sustenta, en gran medida, en la adecuada gestión de los activos y pasivos financieros, que permitió fortalecer el margen financiero bruto. En efecto, dicho margen registró un incremento de RD\$165.6 millones, equivalente a un 14.2% de



crecimiento interanual, impulsado principalmente por una mejora en los rendimientos de la cartera de inversiones y una optimización en el costo de los pasivos financieros.

Al corte de diciembre de 2025, los ingresos financieros ascendieron a RD\$2,355.8 millones, superando ampliamente a los gastos financieros, que totalizaron RD\$1,023.7 millones. Esta relación implica que los ingresos financieros fueron 130.1% superiores a los gastos del período, contribuyendo de manera decisiva al fortalecimiento del resultado financiero neto y al comportamiento positivo de los indicadores de rentabilidad.

Este resultado fue impulsado por el crecimiento sostenido de la Cartera de Crédito, la cual experimentó un incremento interanual de aproximadamente 0.6%, al pasar de RD\$11,439.5 millones en diciembre de 2024 a RD\$11,504.6 millones en diciembre de 2025.

Este avance estuvo acompañado de una gestión estratégica efectiva y la implementación exitosa de iniciativas enfocadas en garantizar un fondeo sólido e inversiones estables. Todas estas acciones se desarrollaron dentro de un marco cuidadosamente alineado con los niveles de riesgo establecidos en el apetito de la Institución.

Este desempeño refleja la efectividad de las estrategias implementadas por BANDEX para garantizar la calidad de sus activos, incluyendo un riguroso análisis crediticio, políticas prudentes de financiamiento y una gestión eficiente de la cobranza.

En el marco del fortalecimiento patrimonial y de la sostenibilidad financiera, el Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX), S.A., durante el ejercicio 2025 se aprobó un aumento del capital suscrito y pagado derivado de la capitalización de los dividendos



correspondientes a los resultados operativos del ejercicio fiscal concluido al treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024).

Esta decisión, aprobada por la Asamblea General de Accionistas, tuvo como propósito consolidar la estructura de capital del banco, optimizar sus indicadores de solvencia y ampliar su capacidad para apoyar los sectores productivos y exportadores del país.

a. Gestión de Tesorería

En el primer semestre de 2025, fue firmado un acuerdo con la AFD para obtener una línea de crédito por USD\$ 20 millones, con el objetivo de contribuir a la reducción de desigualdades geográficas y sociales (zonas fronterizas), la integración económica de las mujeres empresarias y el financiamiento a entidades financieras para MYPYMES.

Adicionalmente contamos con líneas de créditos internacionales con el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) por USD\$ 40 millones. Además de estas facilidades estamos avanzando con otras instituciones internacionales que suman alrededor de USD\$ 200 millones, con el fin de ampliar las alternativas y continuar apoyando al desarrollo y el impacto social en nuestro país.

Iniciando 2025 se obtuvo la aprobación, por parte de la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV), a través de la resolución emitida el 16 de abril de 2025, para operar como emisor de bonos de deuda subordinada por RD\$12,000 millones.

El programa de emisión contempla valores de renta fija, con un plazo de vencimiento de hasta quince (15) años y está dirigido a personas



jurídicas, nacionales o extranjeras, que califiquen como inversionistas profesionales conforme lo establecido en la normativa aplicable. Los fondos obtenidos a través de dicha emisión serán destinados a fortalecer el capital de trabajo y/o a la sustitución de pasivos del BANDEX.

Este logro representa un hito crucial para la institución, ya que nos habilita para acceder a una nueva fuente de financiamiento estratégico en el mercado de valores.



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2025

4.1 Desempeño de los Recursos Humanos

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

Bandex cree firmemente en la construcción de una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, la plantilla está conformada 60% por mujeres y 41% por hombres; este balance se refleja en todos los grupos ocupacionales.

Grupo Ocupacional		Femenino		Masculino	
Directivos	18	11	61%	7	39%
Mandos Medios	58	39	67%	19	33%
Profesional Técnico	75	42	56%	33	44%
Personal de Apoyo	49	27	55%	22	45%
Total	200	119	60%	81	41%

Desde la perspectiva de responsabilidad social Bandex llevó a cabo una campaña interna de recolección de tapitas plásticas por departamentos, recolectando hasta el momento 11 botellones de



tapitas, con el propósito de apoyar a la Fundación Tapitas x Quimio, organización dedicada a brindar asistencia a niños en tratamiento contra el cáncer.

Contribuyendo a la especialización de los colaboradores, se impartieron 1,232 horas de capacitación en áreas como Auditoría Interna, Estrategia de Talento Humano y de Seguridad y Salud en el trabajo, Negocios Internacionales, Gestión Legal, Gobierno Corporativo y Administración de Inteligencia de Compras, además a través de nuestra plataforma de e-learning fueron impartidas 2,586 horas que fortalecen las competencias de los colaboradores, alineadas al plan estratégico y a las necesidades de cada puesto de trabajo.

En el marco del fortalecimiento del sistema de gestión del desempeño, BANDEX implementó por primera vez, a inicios del presente año, la Evaluación por Objetivos 360°, incorporando la reconocida metodología 70/20/10. Este nuevo enfoque promueve una cultura de alto desempeño, centrada en la obtención de resultados medibles, el desarrollo continuo de competencias y la retroalimentación constructiva, contribuyendo de forma directa a la mejora individual y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

Como parte del compromiso continuo de BANDEX con el bienestar integral de sus colaboradores y el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de salud y seguridad en el trabajo, a inicios del presente año se concretó formalmente la creación del Comité Mixto de Salud y Seguridad Laboral. Un componente fundamental de esta estructura es la inclusión de las brigadas internas, las cuales están integradas por colaboradores de distintas áreas que han sido capacitados y asignados para actuar en situaciones específicas de



prevención, respuesta y control ante emergencias. Estas brigadas abarcan roles como primeros auxilios, evacuación, prevención de incendios, y apoyo logístico, fortaleciendo así la capacidad institucional de respuesta ante cualquier eventualidad.

La formalización del comité y la articulación con las brigadas representan un avance significativo en la consolidación de una cultura organizacional preventiva, basada en la corresponsabilidad, el trabajo en equipo y la mejora continua del ambiente laboral.



4.2 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el primer semestre del año, la Vicepresidencia Senior Legal inició el fortalecimiento de los procesos internos, mediante la modificación de la política de recuperación de crédito, logrando optimización de los tiempos de respuesta relacionados con la recuperación de crédito; el procedimiento de elaboración de contratos; emisión de informes legales y las políticas de liberación y sustitución de garantías.

A su vez, se ha continuado trabajando arduamente en la recuperación de créditos vencidos, tanto mediante gestión interna de cobros a cargo de la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones, como a través de procesos judiciales, recuperándose durante este año 2025 la suma de RD\$638.63 millones, correspondientes tanto a la cartera del Ministerio de Hacienda como a la cartera vencida del Banco.

En la Gerencia Legal Institucional se ha trabajado en la formalización de cincuenta y ocho (58) operaciones, dentro de las cuales se encuentran: tres (3) casos de canjes registrales; la elaboración de trece (13) contratos definitivos de saldos de compraventas de inmuebles, correspondientes a los distintos proyectos desarrollados por el Banco Nacional de la Vivienda (hoy BANDEX); así como veinte (20) casos tramitados para la cancelación de gravámenes, vinculados a la cartera de crédito vendida al Banco de Reservas, acciones que fortalecen el proceso de depuración documental y contribuyen a la seguridad jurídica de los actos vinculados al patrimonio institucional.

En el ámbito litigioso, se lograron importantes resultados mediante la correcta aplicación de los protocolos internos y la coordinación



con las oficinas legales externas que brindan apoyo a la institución. Se obtuvieron ocho (8) sentencias favorables en procesos judiciales que, de haber tenido un desenlace distinto, habrían representado pérdidas patrimoniales de consideración, tanto a nivel pecuniario como inmobiliario. Asimismo, durante este mismo período, se materializó la adjudicación definitiva de un (1) inmueble a favor de la institución, como resultado de litigios iniciados en años anteriores.

Adicionalmente, se concretó un (1) proceso judicial mediante acuerdo transaccional, lo que permitirá no solo la recuperación de un crédito correspondiente a la cartera cedida al Ministerio de Hacienda; sino también, la prevención de pérdidas inmobiliarias y la contención de gastos operativos asociados a los procesos de litigios, incluyendo honorarios y costos legales.

Asimismo, se continúa el proyecto de adecuación, estandarización y uniformidad de los contratos utilizados en las operaciones de financiamiento, con el propósito de asegurar su correspondencia con las normativas regulatorias y las mejores prácticas del sistema bancario y financiero. Este proceso ha representado un avance importante en los contratos de líneas de crédito y de préstamos de primer y segundo piso, conforme a los lineamientos establecidos por el ente regulador.



4.3 Desempeño de la Tecnología

Entre los hitos más relevantes se destaca la puesta en producción del nuevo Core Bancario, una herramienta que habilita al banco para ofrecer productos innovadores y gestionar operaciones con mayor eficiencia. La implementación de este sistema ha permitido registrar y controlar de manera adecuada operaciones previamente complejas, como: líneas de crédito, préstamos pasivos, la gestión de AFI y money market en el módulo de inversiones; así como el flujo digital de créditos, con un impacto directo en la calidad y agilidad del servicio al cliente.

En materia de reportería, se logró automatizar el 76.5% de los reportes regulatorios críticos, como el Analítico Diario AN03 y el Reporte de Cartera RC13, que en el pasado requerían prorrogas continuas debido a la complejidad en su construcción en el sistema anterior (AS400). La adopción del nuevo core ha permitido mantener estos reportes al día, garantizando una mayor puntualidad y cumplimiento normativo.

En cuanto a infraestructura y monitoreo, el equipo de TI fortaleció sus capacidades en plataformas abiertas de monitoreo de infraestructura tecnológica. Gracias a esto, se mejoró el monitoreo en redes, servidores, máquinas virtuales y servicios en la nube, con una detección temprana de problemas que optimiza el rendimiento y reduce riesgos operativos.

De igual forma, se implementaron proyectos clave orientados a la modernización de la infraestructura tecnológica y la optimización de espacios estratégicos para la gestión corporativa. Los principales hitos fueron:



- Renovación de la infraestructura de servidores

Con el objetivo de reducir el índice de obsolescencia y fortalecer la capacidad operativa, se realizó la adquisición e implementación de servidores Cisco UCS 220 M7, en sustitución de los equipos Lenovo System 3650 previamente instalados.

Esta transición no solo contribuye a la actualización tecnológica, sino que también ofrece mejoras significativas en capacidad de procesamiento, mayor compatibilidad con entornos híbridos y soluciones de nube, incremento en la velocidad de acceso a datos y ampliación de la capacidad total, y reducción del consumo eléctrico y mejor gestión térmica, contribuyendo a la sostenibilidad operativa.

- Modernización del Salón del Consejo

Se llevó a cabo la actualización integral del Salón del Consejo, incorporando tecnología audiovisual de última generación para garantizar experiencias de comunicación más eficientes y profesionales.

Gracias a esta modernización, el espacio está preparado para reuniones híbridas con clientes internacionales y asistentes virtuales, asegurando una interacción fluida y confiable.

Desde el compromiso con la seguridad de la información y la transformación digital del Banco, se realizaron las siguientes actividades:

- Fortalecimiento de detección y respuesta de contención ante amenazas internas, donde ampliamos el espectro a controlar,



ya que actualizamos nuestro sistema antimalware de una tecnología EDR; que abarcaba solo la detección y respuesta en los dispositivos finales, hacia la tecnología XDR; que ofrece detección y respuesta extendida, es decir, más allá de los dispositivos finales, como lo es, a el comportamiento de usuarios, tráfico de red, entre otros.

- Avances significativos en la respuesta ante incidentes de ciberseguridad a nivel de perímetro: hemos actualizado el sistema de correlación de eventos de seguridad, incluyendo inteligencia artificial para detección de amenazas y respuesta de mitigación automática basado en libros de juegos referenciados por MITTRE y la NIST.
- Inclusión de inteligencia de ciber amenazas para detectar posibles ataques y actores de amenazas para así aplicar controles de manera proactiva.
- Incrementamos el nivel de madurez en ciberseguridad mediante la identificación y cierre de brechas relacionadas con configuraciones débiles, vulnerabilidades y alternativas que podrían ser explotadas por actores malintencionados para comprometer los sistemas e infraestructura institucional. Este logro fue posible gracias a la ejecución exhaustiva y minuciosa de pruebas de penetración, lo que nos permitió alcanzar este importante hito.
- Análisis continuo de brechas de ciberseguridad, con base en los estándares reconocidos internacionalmente, como el Framework de Ciberseguridad del NIST y COBIT; evaluando



la efectividad de las medidas de seguridad implementadas por Bandex.

- Fortalecimiento de la primera línea de defensa que es el usuario, mediante capsulas informativas y charlas para concientizar al usuario sobre las amenazas vigente y cómo actuar ante una eventualidad de ciberseguridad.

4.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

De acuerdo con el informe de seguimiento trimestral al plan operativo anual, para el cuarto trimestre del año en curso, el 43% de las iniciativas han sido completadas y el 50% están en proceso, el cumplimiento del plan operativo es de un 95.30%. Dentro de las iniciativas de mayor impacto a resaltar se encuentra la aprobación como emisor de bonos de deuda subordinada por parte de la SIVM y SB, inicio de sesiones de trabajo para la creación del sistema de administración de riesgos ambientales y sociales, en línea con el objetivo de diversificar fuentes de fondeo costo-efectivas; formalización de la implementación del sistema ABANKS como plataforma Core en producción; instalación de nuevos servidores del Data Center. A su vez, se adquirió una plataforma tecnológica y se definieron las metodologías para el monitoreo del clima laboral, y se concluyó la integración y carga de los objetivos estratégicos e indicadores de desempeño en el sistema de evaluación del desempeño, con el fin de robustecer dicho proceso.

4.5 Desempeño del Área de Comunicaciones

En el marco del plan de comunicación para impulsar el posicionamiento del Banco se ha dado continuidad al fortalecimiento



de la estrategia de comunicación para llegar al público objetivo de la banca de desarrollo. Durante el año 2025, BANDEX ha participado en 72 eventos de índole comercial. Además, se continuó con la campaña publicitaria de posicionamiento en radio, televisión y medios digitales.

Durante el año 2025, las redes sociales del BANDEX registraron un importante crecimiento tanto de manera individual como en conjunto, consolidando su posicionamiento digital. Se alcanzó una amplia cobertura de usuarios y un alto nivel de visualizaciones, tanto de seguidores como de públicos externos, a través de las publicaciones y campañas desarrolladas. Este desempeño se reflejó en un incremento sostenido de las impresiones, los clics y las interacciones, incluyendo reacciones, comentarios, compartidos y expresiones de agrado, fortaleciendo así la presencia y visibilidad institucional en el entorno digital.

- LinkedIn: Durante el período 2025, se compartieron 174 publicaciones, las cuales generaron de forma orgánica un total de 208,410 impresiones, 1,938 reacciones en los enlaces de las publicaciones y 92 nuevos seguidores.
- Facebook: Se realizaron 214 publicaciones que alcanzaron un total de 2,343,535 usuarios, logrando 3,647,364 visualizaciones, 1,499 interacciones y 4,002 visitas al perfil institucional, además de 47 nuevos seguidores.
- Instagram: Se compartieron 214 publicaciones, las cuales generaron 1,221,119 visualizaciones, un alcance de 204,965 usuarios, 22,684 interacciones y 2,649 nuevos seguidores.



- X (anteriormente Twitter): Las publicaciones en esta red social registraron 18,247 impresiones, 1,567 interacciones, 78 republicaciones (reposts) y una tasa de interacción del 8.5%, consolidando el compromiso y la participación de los usuarios con los contenidos compartidos.
- YouTube: En continuidad con la estrategia audiovisual, los videos publicados alcanzaron un total de 150,374 visualizaciones, equivalentes a 794.5 mil horas de reproducción, con 14.8 mil impresiones, una tasa de clics del 4.1% y 43 nuevos suscriptores. Estos resultados reflejan el crecimiento sostenido del canal y su efectividad como herramienta de comunicación institucional.

Durante el año 2025, se implementaron diversas campañas publicitarias en las plataformas de META ADS (Feeds, Stories & Reels, In-Stream, Search, In-Article, Apps & Sites), con el objetivo de amplificar el alcance y la visibilidad de los proyectos financiados por el BANDEX. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Testimonial Proyecto Grupo Coragri: alcanzó a 44,429 usuarios, con 67,916 visualizaciones y 550 interacciones.
- Testimonial Proyecto Trobel Services: registró un alcance de 44,544 usuarios, 66,702 visualizaciones y 242 interacciones.
- Testimonial Proyecto Constructora Bonilla y Asociados: obtuvo un alcance de 41,621 usuarios, 63,267 visualizaciones y 171 interacciones.
- Testimonial Proyecto Grupo Everest: logró un alcance de 21,430 usuarios, 38,439 visualizaciones y 599 interacciones.



- Testimonial Proyecto Clínica Universitaria Unión Médica del Norte: generó un alcance de 1,157 usuarios, 1,706 visualizaciones y 114 interacciones.
- Testimonial Proyecto Supermercados Cumbre JM: alcanzó a 27,449 usuarios, con 38,266 visualizaciones y 585 interacciones.
- Testimonial Proyecto Centro Médico Regional Aguasvivas: registró un alcance de 39,436 usuarios, 63,852 visualizaciones y 104 interacciones.

En conjunto, estos resultados reflejan el impacto positivo de las estrategias de comunicación implementadas en redes sociales, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y al posicionamiento del BANDEX como entidad promotora del desarrollo empresarial nacional.

También medimos el rendimiento de la página web www.bandex.com.do, recibió 64,206 visitas, de las cuales 29,676 fueron usuarios activos que accedieron durante año, con un tiempo de interacción promedio de 2,01 segundos por visita y cuyos visitantes se concentran entre República Dominicana con un 79.4% y Estados Unidos con un 16.6%, repartiendo el restante 4% entre varios países de América del Sur y Europa. Durante este período, es destacable que el 58.6% de las visitas rondan entre 25-54 años, continuando el balance en la visitación entre ambos sexos, aunque la mayoría de los usuarios es femenina (54.5%).

Bandex recibió 29,689 nuevos usuarios, el 35.8% llegó orgánicamente, 25.6% de forma directa y 23.4% por la promoción digital pagada en buscadores y redes sociales. Se evidencia que el



esfuerzo de comunicación que hemos venido realizando se mantiene enfocado en el territorio nacional.

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

Como institución ética y comprometida con la transparencia resaltamos los logros alcanzados desde la Unidad de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLAFTPADM) y la Dirección del Cumplimiento Regulatorio correspondientes al periodo enero-diciembre del año 2025:

- Dando cumplimiento con lo establecido en la Circular SB: 005/22 del 2 de marzo del año 2022, sobre el Instructivo sobre Debida Diligencia, la Unidad PLAFTPADM ofreció asesoría continua a las áreas encargadas de aplicar políticas y procedimientos en materia de prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, con la finalidad de que la entidad establezca relaciones con clientes, proveedores y colaboradores aptos.
- Para promover programas de formación y capacitación continua a los colaboradores de la entidad en materia de prevención y combate de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y dando cumplimiento con lo establecido en la Ley No. 155-17 contra el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, y las normativas sectoriales aplicables al Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX), S.A. en el periodo del año 2025 se impartieron veintinueve (29) horas de



capacitación en materia de prevención de lavado de activos al personal de nuevo ingreso, personal de la primera línea de defensa (Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios, Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Contabilidad (Compras), Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones y personal de control (Auditoría Interna y Unidad PLAFTPADM).

- Con el propósito de fortalecer el sistema de control interno y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulaciones vigentes, el Banco realizó la actualización de las políticas y procedimientos en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT).
- Con el propósito de garantizar el estricto cumplimiento de las obligaciones ante los organismos de control y proveer información clara y oportuna a la alta gerencia, se diseñó un sistema de seguimiento automatizado de reportes regulatorios, se adecuó el marco normativo de BANDEX a la regulación exigida por la Superintendencia del Mercado de Valores, y se elaboraron resúmenes ejecutivos sobre cambios normativos, así como la parametrización y seguimiento de dichos reportes.

Se fortaleció el Consejo de Administración de BANDEX con la incorporación del señor Magín Javier Díaz Domingo como nuevo Presidente y miembro ex officio de dicho órgano y, el señor Israel Porfirio Bienvenido Mañón Alcántara como nuevo miembro independiente, cuyas designaciones contribuyen a robustecer la experiencia técnica y la diversidad de criterios dentro del órgano colegiado.



Asimismo, el BANDEX continuó reforzando su estructura de gobernanza conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 122-21, que transforma el banco en una entidad de desarrollo y exportaciones, y la Ley Núm. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada. Durante el año se celebraron sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración, en las cuales se abordaron temas relativos a la planificación estratégica, aprobaciones de crédito, fortalecimiento institucional, cumplimiento normativo y gestión de riesgos.

Además, se mantuvo el funcionamiento activo de los Comités de apoyo al Consejo de Administración que son el Comité de Auditoría, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Nombramiento y Remuneraciones y el Comité de Cumplimiento y Ética. Así como también los comités de la Alta Gerencia que son: el Comité de Crédito, Comité Ejecutivo, Comité de Compras, Comité de Seguridad Cibernética y Tecnología, Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO) y el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales desempeñaron un rol esencial en el seguimiento a las decisiones corporativas y en la promoción de prácticas responsables en la administración del banco.

BANDEX continuó avanzando en la consolidación de su marco integral de gestión de riesgos, en coherencia con los lineamientos de Basilea y las mejores prácticas de la banca de desarrollo, identificando y valorando los principales riesgos estratégicos, operacionales, financieros, tecnológicos y de cumplimiento que podrían impactar las operaciones del banco.

Fue concluido el proceso de actualización de la calificación de riesgo nacional del año 2025 con la empresa Feller Rate, resultando en una



calificación de AAA con perspectiva estable. Por otro lado, actualizó y continuó el monitoreo de la Declaración de Apetito de Riesgo de la entidad para el 2025 por medio del tablero de indicadores de riesgos, así como al portafolio de indicadores de riesgo operacional y tecnológico, además, mantuvo fiel cumplimiento a los límites establecidos por la Autoridad Monetaria y Financiera.

En torno a la gestión de Riesgo de Crédito, se implementó la política para la identificación, creación y monitoreo de grupos de riesgos. Además, se reforzaron los criterios para la evaluación financiera, las renovaciones y el análisis de los créditos. Del mismo modo, se implementaron controles adicionales para los desembolsos de líneas de créditos; se actualizó el procedimiento de evaluación de cartera y seguimiento de cartera In situ, en el marco de la actualización de la Política de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio, con el objetivo de robustecer la gestión de riesgo.

En complemento, se establecieron los lineamientos metodológicos para la estimación de la pérdida esperada de la cartera de créditos y se optimizaron los procesos de gestión de recuperación. De igual forma, se revisó y actualizó la Política de Castigo de Créditos e Inversiones.

Por otra parte, se actualizó la política de valoración de títulos y se revisó la política de riesgo de mercado, incorporando las disposiciones de la Junta Monetaria relacionadas con los límites aplicables a clientes no generadores de divisas.

En materia de riesgo operacional, eventos potenciales LAFT y riesgos tecnológicos, se mantuvo un monitoreo continuo de los indicadores de riesgo operacional y tecnológico. Igualmente, se revisaron los



controles asociados a la matriz general de eventos potenciales de lavado de activos, así como las matrices de riesgo operacional y eventos potenciales relacionados con productos financieros. En adición, se elaboró la Política para la Designación de Gestores de Riesgos y se actualizó la Política de Gestión de Riesgos sobre Servicios Tercerizados y el Marco de Gestión de Eventos Potenciales de Riesgos LAFT. También, se efectuó la evaluación de riesgo tecnológico a los proveedores de servicios.

En el marco del fortalecimiento del área, se programaron las actividades orientadas al cumplimiento del plan de trabajo de la unidad para el ejercicio 2025 y se actualizó la Estrategia de Gestión de Eventos Potenciales de Riesgos LAFT 2025-2026.

La gestión de Auditoría Interna mantiene en uso su sistema de gestión de auditorías que impacta positivamente en la eficiencia y eficacia de las auditorías de aseguramiento basada en riesgos, así como, el uso de la herramienta de manejo de base de datos y selección de muestras. Durante este segundo semestre del año se avanzó acorde a lo proyectado en la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna 2025, con un avance general de 65%.

Dando cumplimiento a su Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), la Función de Auditoría Interna revisó su Marco de Políticas y Procedimientos internos con el objetivo de validar que esté alineado a las Normas Globales de Auditoría Interna, en adición, completó su primera Autoevaluación de Aseguramiento de la Calidad, mediante la cual el Auditor Interno percibe un nivel de cumplimiento del 87% a los principios y normas emitidos por el Instituto de Auditores Internos.



En el ámbito del Sistema de Control Interno se obtuvo como resultado en la última evaluación enero - junio 2025 un nivel de control efectivo, el cual indica que el SCI es adecuado a la naturaleza y escala de las operaciones del Banco.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2025

5.1 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

A fin de dar respuesta oportuna y eficaz a las quejas, denuncias y reclamaciones que se deriven de la prestación de los productos y servicios ofertados, BANDEX cuenta con lineamientos que van desde la orientación de los usuarios sobre sus derechos y los procedimientos a seguir para presentar sus reclamaciones ante la entidad, hasta la tramitación de las reclamaciones ante la Oficina de Servicio y Protección al Usuario (PROUSUARIO) de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, complementando estos esfuerzos con el diseño e implementación de un formulario de denuncias anónimas que fortalecerá los canales de atención al usuario.

Durante el año 2025 no se presentaron reclamaciones por parte de los usuarios de los productos financieros de BANDEX.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2025

Dentro del marco del Plan Estratégico vigente, en el cuarto año de ejecución correspondiente al 2026 se proyecta llevar a cabo acciones que permiten lograr los objetivos pautados en dicho plan desde cada una de las perspectivas.

En la *perspectiva Comercial*, se continuará robusteciendo el portafolio de soluciones financieras, destacando la evaluación del nuevo producto Factoring así como, la habilitación de banca internacional mediante banco corresponsal. Se implementará un CRM como una solución integral de la relación 360 del cliente. En la *perspectiva Financiera*, se continuará optimizando la gestión del ciclo de crédito mediante la creación de un BPM-Workflow y culminará la creación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales con la intención de diversificar fondos de manera costo-efectiva. Desde la *perspectiva Operativa y Tecnológica* en grandes rasgos se prevé la implementación de soluciones de redundancia, además continuará la implementación del marco de gobernanza de TI, el aumento de la madurez en la seguridad cibernética y de la información. Desde la *perspectiva Organizacional*, se apunta a robustecer la estructura organizacional, a su vez, se continuará con el fortalecimiento del marco de gobierno corporativo, y de gestión de riesgos no financieros.



VII. ANEXOS

Memoria institucional 2025

5.1 Matriz de Logros Relevantes

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2025
Desembolsos	RD\$ 50.00	RD\$ 65.00	RD\$ 385.90	RD\$ 32.19	RD\$ 984.61	RD\$ 164.00	RD\$ 555.23	RD\$ 776.08	RD\$ 220.15	RD\$ 273.98	RD\$ 0.00	RD\$ 375.85	RD\$ 3,891.74 millones
Utilidad neta	RD\$ 25.35	RD\$ 31.15	RD\$ 28.02	RD\$ 19.96	RD\$ 26.00	RD\$ 28.82	RD\$ 26.59	RD\$ 41.46	RD\$ 15.98	RD\$ 25.18	RD\$ 105.46	RD\$ 5.98	RD\$ 379.95 millones
Cartera neta	RD\$ 10,783	RD\$ 10,446	RD\$ 10,742	RD\$ 10,654	RD\$ 10,803	RD\$ 10,833	RD\$ 11,256	RD\$ 11,432	RD\$ 11,455	RD\$ 11,576	RD\$ 11,156	RD\$ 11,504	RD\$ 11,504.6 millones

*Cifras expresadas en millones



5.2 Matriz de Principales Indicadores del POA

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios	Colocación	Cartera Neta (RD millones)	Trimestral	\$13,495	\$12,633	\$11,507	91%
2	Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas	Estado de Resultados	Utilidades Netas (RD millones)	Trimestral	\$360	\$334	\$374	112%
3	Vicepresidencia Ejecutiva de Planificación y Estrategia	Planeación estratégica	Ejecución plan operativo	Trimestral	0%	100%	95.30%	95.30%

