



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2025

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	14
3.1 Desempeño financiero año 2025	14
3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio	14
3.1.1.1 Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones	16
3.1.1.1.1 Captaciones	16
3.1.1.1.2 Colocaciones	17
3.1.2 Resultados Operacionales	18
3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión	19
3.1.4 Gestión de Negocios y Servicios	20
3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo	42
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	52
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	52
4.2 Desempeño de Recursos Humanos	59
4.3 Desempeño de la Tecnología y Canales de Distribución	69
4.4 Gestión de Cumplimiento y Control	79
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	96
5.1 Responsabilidad Social Corporativa	96
5.2 Transparencia	116
VI. ANEXOS	118



PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2025

El indicador mensual de actividad económica (IMAE) registró un crecimiento promedio de 2.1% con relación a enero – noviembre del pasado año, según informaciones del Banco Central. Se prevé que el crecimiento de República Dominicana se acelere hacia adelante, sustentado por las políticas de apoyo de las autoridades, después de la desaceleración económica registrada a finales de 2024 y en el primer semestre de 2025 debida al aumento de la incertidumbre y condiciones financieras más restrictivas. Existen indicios preliminares que la actividad económica está repuntando sustentada por el apoyo de las políticas monetaria y fiscal, con el crédito, las exportaciones, y el crecimiento del turismo todos mejorando en meses recientes. Se espera que la coordinación de las políticas monetaria y fiscal contribuya a la recuperación de la economía dominicana, que cerraría el presente año con un crecimiento en torno a 2.2%.

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 2025, 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, 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 36.7% del total de la banca múltiple, según las últimas informaciones de la Superintendencia de Bancos a noviembre 2025. Adicionalmente, continuamos liderando en volumen de pasivos, cartera de crédito y depósitos. Somos uno de los principales referentes en generación de utilidades, consolidando nuestro liderazgo como una de las instituciones más rentables del sector.

Entre los logros alcanzados por Banreservas figura el premio por la revista especializada Global Finance como “Mejor Banco de la República Dominicana”, “Mejor proveedor de financiamiento de comercio exterior en el Caribe”, “Mejor proveedor de financiamiento de la cadena de suministros del Caribe”, “Mejor banco digital corporativo y empresarial 2025”, “Mejor banco para pymes de la región”, “Banco más seguro”, “Mejor banco de tesorería y cash management del país”. Euromoney nos premió como “Mejor Banco Transaccional de la República Dominicana en 2025”, “Mejor banco digital de la República Dominicana”, “Mejor banco de América Latina en responsabilidad social y corporativa”, “Mejor banco de la República Dominicana”, “Mejor banco para Pymes del Caribe” y “Mejor banco para pymes de la República



Dominicana”. La revista World Finance reconoció a Banreservas en las categorías: “Mejor banco de República Dominicana”, “Mejor banco digital”, “Mejor banco para PYMES en República Dominicana”, “Mejor banco para PYMES del Caribe”, “Mejor banco de responsabilidad corporativa en LATAM”, “Mejor banco comercial”, “Mejor banco de consumo”, “Mejor gobierno corporativo”, “Mejor grupo bancario en República Dominicana”. La revista LatinFinance otorgó al Banco de Reservas el premio de “Banco del año en República Dominicana”, “Banco pymes para América Latina y el Caribe”, por el desempeño de la institución y el respaldo que ofrece a ese importante sector empresarial.

Banreservas encabezó el Ranking de Inclusión Financiera 2025 con una puntuación de 89.4, según un informe elaborado por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, convirtiéndola en la entidad más inclusiva del sector. La revista The Banker anunció que Banreservas ascendió al puesto 686 del ranking “Top 1,000 bancos del Mundo”, al mejorar 43 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, con lo cual la institución reafirma su liderazgo en la región y se afianza como un referente en la implementación de buenas prácticas contra este delito. A la vez, las calificadoras internacionales de riesgos han evidenciado haber mejorado continuamente la percepción de riesgos que tienen de Banreservas. 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. La agencia calificadora de riesgos Moody’s mejora calificación de riesgo de Banreservas al pasar de Ba3 a Ba2, tanto en moneda local como extranjera.



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2025

Los resultados obtenidos por Banreservas al corte de diciembre 2025 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$25,450.0 millones; comparadas con el cierre de igual periodo del 2024, se decrementaron en RD\$2,116.3 millones, un 7.7% en el lapso indicado. La rentabilidad de los activos se situó en 1.87%, inferior al obtenido en igual período del pasado año y la del patrimonio en 20.83%, siendo inferior al cierre de diciembre de 2024.

Los activos se elevaron a RD\$1,281,882.9 millones y reflejaron un crecimiento de 5.4% respecto a igual periodo de 2024. Asimismo, los depósitos totalizaron en RD\$1,045,929.2 millones, para un crecimiento interanual de 12.5% con respecto a diciembre 2024. Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$882,786.7 millones, constituyendo el 84.4% del total de depósitos, mostrando un incremento interanual de RD\$130,698.5 millones con respecto a diciembre 2024. De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$163,142.5 millones, equivalentes al 15.6% de las captaciones, para reflejar una disminución de RD\$14,119.6 millones comparado con diciembre 2024.

El patrimonio neto se elevó a RD\$124,894.2 millones, reflejando un crecimiento interanual de 12.9%, producto del incremento de resultado del ejercicio. La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$628,138.4 millones que, comparada con diciembre de 2024, se incrementó en RD\$51,678.3 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\$596,503.1 millones, para representar el 95.0% del total de la cartera. Con respecto a diciembre de 2024, se incrementó en RD\$55,861.9 millones, equivalente a 10.3%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$31,635.3 millones, que constituyen el 5.0% de los préstamos totales.

Esta expansión de la cartera de préstamos se ha realizado garantizando la calidad de los activos, lo cual se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.29%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 206.84%, superior al nivel exigido por las normativas del país. Asimismo, el índice de eficiencia se situó en 69.33% al cierre de 2025.

Al cierre de diciembre 2025, 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\$292,814.8 millones a través de 213,041 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 3,425 créditos por un monto de RD\$33,695.1 millones en el periodo enero – diciembre 2025. El sector de las pymes fue beneficiado con 27,896 créditos desembolsados, por un monto de RD\$53,434.0 millones en el periodo enero a diciembre 2025. Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$5,468.8 millones, los cuales beneficiaron a unas 12,992 personas.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$24,533.1 millones,



concedidos a través de 7,697 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$7,288.9 millones a unas 4,007 personas con el propósito de que las familias dominicanas mejoren su calidad de vida a través de la adquisición de una vivienda propia.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$11,727.4 millones, los cuales se concedieron a 637 créditos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2025-2026 se aprobó financiamiento por RD\$12,000 millones a una tasa de 7% anual.

Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso de Banreservas en el año 2025. Los desembolsos otorgados para la adquisición de vehículos ascendieron a RD\$10,667.6 millones, equivalentes a 5,198 unidades, contribuyendo a dinamizar el sector y la economía en su conjunto. De este total, los desembolsos por feria de vehículos fueron financiados 3,999 unidades con un desembolso de RD\$8,733.5 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 2025 se desembolsó RD\$38.8 millones por medio de 23 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\$61,030.5 millones al cierre de diciembre 2025.

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.

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. Logramos un importante paso hacia la inclusión financiera y la mejora de la experiencia del cliente al habilitar los retiros de efectivo desde cuentas corrientes a través de nuestra red de Subagentes Banreservas permitiendo a nuestros clientes acceder de forma más rápida, cercana y segura a su dinero, sin necesidad de trasladarse a una sucursal.

Banreservas lanzó un nuevo modelo de negocio para ofrecer asesoría y productos digitales enfocados al segmento joven. La iniciativa se denomina “Banreservas Café” y comprende una alianza estratégica con Café Santo Domingo y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Este modelo combina banca digital, fidelización y una experiencia de consumo diferenciadora para los clientes a la hora de utilizar los servicios financieros de Banreservas en el que dispondrán de ofertas de temporada, cajeros automáticos, uso de salones de reuniones y wifi gratuito, entre otras facilidades.

La institución habilitó la Billetera Banreservas para los usuarios con dispositivos de sistema operativo Android, el cual solo estaba disponible para dispositivos con sistema operativo IOS, por lo que con este lanzamiento brindando una experiencia más accesible e inclusiva para todos nuestros clientes. Adicionalmente, lanzamos View and Control, un nuevo módulo dentro de la Billetera Banreservas, que refuerza la seguridad y el control de nuestros usuarios sobre el uso de sus tarjetas Banreservas de débito y crédito. Esta



permite visualizar en qué comercios electrónicos están registradas las tarjetas, y ofrece la opción de activar, desactivar o desvincularlas fácilmente según la preferencia del usuario, brindando una experiencia más segura, personalizada y confiable. Lanzamos el módulo Secure Display dentro de la Billetera Banreservas, el cual les permite a los usuarios visualizar digitalmente los datos de su tarjeta como el número completo (PAN), fecha de expiración y CVV, sin necesidad de tener su plástico a la mano.

Implementamos el uso del Token Digital en nuestro canal Sistema de Voz Interactivo (IVR), fortaleciendo la seguridad de nuestros clientes al momento de realizar sus consultas y transacciones a través de este canal. Esta mejora garantiza una experiencia más segura y confiable, alineada con nuestro compromiso de proteger la información y brindar soluciones innovadoras. Adicionalmente, se activó la funcionalidad Contactless para las tarjetas MIO y otros bancos locales, permitiendo que los clientes de estas instituciones realicen transacciones sin contacto físico en nuestros cajeros Banreservas, incrementando la rapidez y comodidad en el proceso transaccional, alineándose con las tendencias de medios de pago modernos.

El Banco de Reservas es valorado muy positivamente por los clientes. La encuesta general de satisfacción cliente interno tiene como propósito garantizar la calidad del servicio brindado entre las distintas unidades del banco, garantizando eficiencia y una experiencia memorable a clientes externos. La encuesta marca un nivel de satisfacción de clientes interno de 95.9%. La satisfacción de los clientes externos en las oficinas de representación asciende a 96% para Madrid, Nueva York en 99% y Miami en 99%.



II. INFORMACIÓN 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

- 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:



Lic. Magin Díaz Domingo	Ministro de Hacienda y Economía, Presidente Ex-oficio
Sr. Jean Antonio Haché Álvarez	Miembro Independiente Vicepresidente
Dr. Leonardo Aguilera Batista	Presidente Ejecutivo, Miembro Ex-oficio
Licda. Patricia Bisonó	Secretaria General
Sra. Besaida Santana de Báez	Miembro
Sra. Johanna Isabel Reyes Hernández	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 oficio, el Ministro de Hacienda y Economía - 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 2025, 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 permite a la institución operar adecuadamente dentro de un sector altamente competitivo.

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 2025

3.1.1 Composición de activos, pasivos y patrimonio



En el año 2025 el Banco de Reservas logró un excelente desempeño, alcanzando los índices más altos por una institución financiera dominicana. Al cierre de diciembre 2025, los activos ascendieron a RD\$1,281,882.9 millones, superiores en RD\$66,214.3 millones, un 5.4% con respecto a igual periodo de 2024.

Estado de Situación, Diciembre 2025 - Diciembre 2024
(En millones de RD\$)

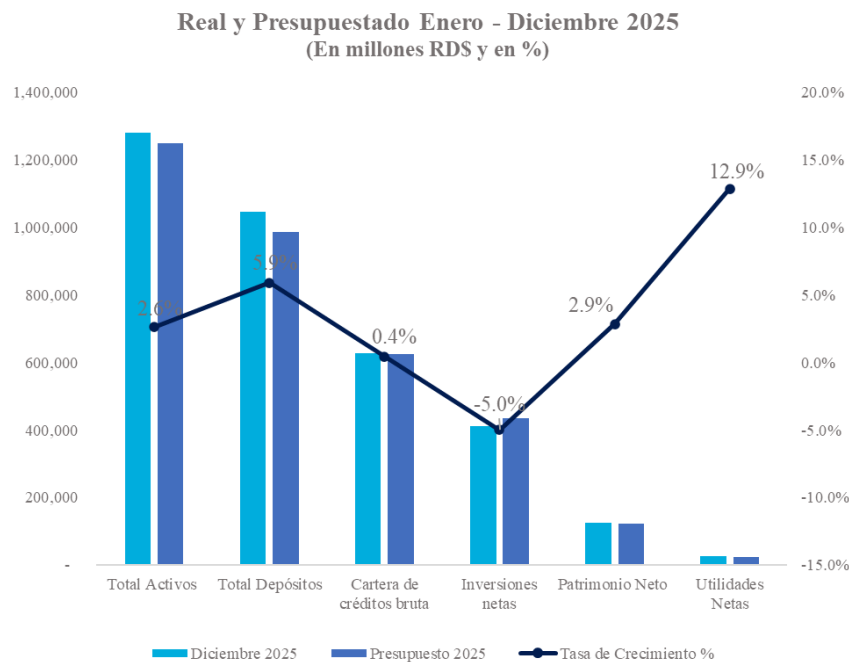
Activos	Diciembre 2025	%	Presupuesto 2025	%	Diciembre 2024	%	Variación Diciembre 2025- Pres.		Variación Diciembre 2025 - Diciembre 2024	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Fondos disponibles	198,380.9	15.5%	147,826.2	11.8%	184,606.2	15.2%	50,554.7	34.2	13,774.7	7.5
Cartera de préstamos neta	610,854.2	47.7%	611,440.4	49.0%	562,532.9	46.3%	(586.2)	(0.1)	48,321.3	8.6
Inversiones en instr.deuda y acciones(**)	412,695.0	32.2%	434,434.7	34.8%	413,668.8	34.0%	(21,739.7)	(5.0)	(973.8)	(0.2)
Activo fijo	24,823.6	1.9%	22,996.6	1.8%	22,333.7	1.8%	1,827.0	7.9	2,489.9	11.1
Otros activos	<u>35,129.2</u>	2.7%	<u>32,408.9</u>	2.6%	<u>32,527.0</u>	2.7%	<u>2,720.4</u>	8.4	<u>2,602.2</u>	8.0
Total activos	1,281,882.9	100.0%	1,249,106.8	100.0%	1,215,668.6	100.0%	32,776.1	2.6	66,214.3	5.4
Pasivos										
Depósitos	1,045,929.2	81.6%	987,385.1	79.0%	929,350.4	76.4%	58,544.2	5.9	116,578.9	12.5
Otros pasivos	<u>111,059.5</u>	8.7%	<u>140,297.6</u>	11.2%	<u>175,698.0</u>	14.5%	<u>(29,238.1)</u>	(20.8)	<u>(64,638.5)</u>	(36.8)
Total Pasivos	1,156,988.7	90.3%	1,127,682.6	90.3%	1,105,048.3	90.9%	29,306.1	2.6	51,940.4	4.7
Capital	114,714.2	8.9%	112,404.9	9.0%	99,593.8	8.2%	2,309.3	2.1	15,120.4	15.2
Resultados	<u>10,180.0</u>	0.8%	<u>9,019.3</u>	0.7%	<u>11,026.5</u>	0.9%	<u>1,160.7</u>	12.9	<u>(846.5)</u>	(7.7)
Patrimonio	124,894.2	9.7%	121,424.2	9.7%	110,620.3	9.1%	3,470.0	2.9	14,273.9	12.9
Total Pasivo y Patrimonio	1,281,882.9	100.0%	1,249,106.8	100.0%	1,215,668.6	100.0%	32,776.1	2.6	66,214.3	5.4

Los pasivos registraron un monto de RD\$1,156,988.7 millones, superiores en RD\$51,940.4 millones comparado al cierre de diciembre 2024, explicado principalmente por el incremento de los depósitos en RD\$116,578.9 millones.

El patrimonio neto se elevó a RD\$124,894.2 millones, reflejando un crecimiento interanual de 12.9%, producto del incremento de resultados del ejercicio. La fortaleza patrimonial se refleja a través del índice de solvencia, que se situó en 17.46% a noviembre 2025, nivel superior al 10% exigido en las normas prudenciales.



Las principales variables de Banreservas superaron holgadamente el presupuesto a diciembre 2025, como se aprecia en el crecimiento comparado en el gráfico siguiente:



3.1.1.1 Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones

3.1.1.1.1 Captaciones

Los depósitos totalizaron RD\$1,045,929.2 millones, superior en RD\$116,578.9 millones, un 12.5%, con relación al cierre de 2024. Los depósitos del sector privado ascendieron a RD\$882,786.7 millones, constituyendo el 84.4% del total de depósitos. En términos interanual se expandieron en RD\$130,698.5 millones.



Evolución de los Depósitos, Diciembre 2025 - Diciembre 2024
(En millones de RD\$)

Tipos de Depósitos	Diciembre 2025	%	Presupuesto 2025	%	Diciembre 2024	%	Variación Diciembre 2025- Pres.		Variación Diciembre 2025 - Diciembre 2024	
							Absoluta	Relativa (%)	Absoluta	Relativa (%)
A la Vista	158,463.2	15.2	227,576.1	23.0	174,035.9	18.7	(69,113.0)	(30.4)	(15,572.7)	(8.9)
De Ahorros	391,073.7	37.4	348,450.3	35.3	371,364.6	40.0	42,623.3	12.2	19,709.1	5.3
A Plazo	359,559.9	34.4	333,882.0	33.8	299,469.4	32.2	25,677.9	7.7	60,090.5	20.1
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.	135,320.5	12.9	75,938.0	7.7	83,229.6	9.0	59,382.5	78.2	52,090.9	62.6
Intereses por pagar	<u>1,512.0</u>	0.1	<u>1,538.6</u>	0.2	<u>1,250.9</u>	0.1	<u>(26.7)</u>	<u>0.0</u>	<u>261.1</u>	-
Total	1,045,929.2	100.0	987,385.1	100.0	929,350.4	100.0	58,544.2	5.9	116,578.9	12.5
Depósitos Sector Público	163,142.5	15.6	126,741.3	12.8	177,262.1	19.1	36,401.1	28.7	(14,119.6)	(8.0)
Depósitos Sector Privado	<u>882,786.7</u>	84.4	<u>860,643.7</u>	87.2	<u>752,088.3</u>	80.9	<u>22,143.0</u>	2.6	<u>130,698.5</u>	17.4
Total	1,045,929.2	100.0	987,385.1	100.0	929,350.4	100.0	58,544.2	5.9	116,578.9	9.4
Depósitos en Moneda Nacional	793,537.8	75.9	751,492.9	76.1	697,180.5	75.0	42,044.9	5.6	96,357.3	13.8
Depósitos en Moneda Extranjera	<u>252,391.5</u>	24.1	<u>235,892.2</u>	23.9	<u>232,169.9</u>	25.0	<u>16,499.3</u>	<u>7.0</u>	<u>20,221.6</u>	8.7
Total	1,045,929.2	100.0	987,385.1	100.0	929,350.4	100.0	58,544.2	5.9	116,578.9	12.5

De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$163,142.5 millones, equivalentes al 15.6% de las captaciones, para reflejar una disminución de RD\$14,119.6 millones al cierre de 2024.

3.1.1.1.2 Colocaciones

La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$628,138.4 millones que, comparada con el cierre de 2024, se incrementaron en RD\$51,678.3 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 2025 - Diciembre 2024
(En millones de RD\$)

Cartera de Créditos Bruta	Diciembre 2025	%	Presupuesto 2025	%	Diciembre 2024	%	Variación Diciembre 2025-		Variación Diciembre 2025 -	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Moneda Nacional	492,933.9	78.5	489,910.1	78.3	456,230.6	79.1	3,023.8	0.6	36,703.3	8.0
Moneda Extranjera	<u>135,204.5</u>	21.5	<u>135,477.0</u>	21.7	<u>120,229.5</u>	20.9	<u>(272.5)</u>	(0.2)	<u>14,975.0</u>	12.5
Sector Público	31,635.3	5.0	31,311.2	5.0	35,818.9	6.2	<u>324.1</u>	1.0	<u>(4,183.6)</u>	(11.7)
Sector Privado	<u>596,503.1</u>	95.0	<u>594,076.0</u>	95.0	<u>540,641.2</u>	93.8	<u>2,427.1</u>	0.4	<u>55,861.9</u>	10.3
Total Cartera de Créditos Bruta	628,138.4	100.0	625,387.2	100.0	576,460.1	100.0	2,751.3	0.4	51,678.3	9.0



Los créditos canalizados al sector privado finalizaron en RD\$596,503.1 millones para representar el 95.0% del total de la cartera. Con respecto al cierre de 2024, se incrementaron en RD\$55,861.9 millones, equivalente a 10.3%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$31,635.3 millones, constituyendo el 5.0% de los préstamos totales y reflejan una disminución de RD\$4,183.6 millones comparado con 2024.

3.1.2 Resultados Operacionales

Los resultados obtenidos por Banreservas al cierre de 2025 han sido excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$25,450.0 millones, comparadas con el cierre de 2024, decrementándose en RD\$2,116.3 millones, un 7.7%; mientras que el impuesto sobre la renta registró RD\$1,223.6 millones.

Los ingresos ascendieron a RD\$160,280.4 millones, superiores en RD\$11,415.6 millones, un 7.7%, con relación al cierre de 2024; mientras que los gastos finalizaron en RD\$136,053.9 millones, expandiéndose en 12.2% en el período.

Evolución de las Cuentas de Resultados, Diciembre 2025 - Diciembre 2024
(En millones de RD\$)

	Diciembre 2025	Presupuesto 2025	Diciembre 2024	Variación Diciembre 2025- Pres.		Variación Diciembre 2025 - Diciembre 2024	
				Absoluta	Relativa (%)	Absoluta	Relativa (%)
Ingresos	160,280.4	151,482.1	148,864.8	8,798.3	5.8	11,415.6	7.7
Gastos	<u>136,053.9</u>	<u>125,413.4</u>	<u>121,270.0</u>	<u>10,640.5</u>	8.5	<u>14,783.9</u>	12.2
Utilidades Antes de ISR	24,226.4	26,068.6	27,594.8	(1,842.2)	(7.1)	(3,368.4)	(12.2)
Impuesto Sobre la Renta	<u>(1,223.6)</u>	<u>3,520.4</u>	<u>28.5</u>	<u>(4,744.0)</u>	(134.8)	<u>(1,252.1)</u>	(4,388.9)
Utilidades Netas	25,450.0	22,548.2	27,566.3	2,901.8	12.9	(2,116.3)	(7.7)



3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión

El robusto desempeño alcanzado en el 2025 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 1.87%, inferior al obtenido en igual período del pasado año. Asimismo, la rentabilidad del patrimonio (ROE) finalizó en 20.83%, menor que el índice de 26.82% del cierre de 2024.

La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.29% al cierre de 2024, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 206.84%, superior a lo exigido por las normativas del país.

El índice de eficiencia se situó en 69.33% al cierre de 2025, 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 17.96%, 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 2025	Diciembre 2024
Rentabilidad de los Activos (ROA)	1.87	2.31
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	20.83	26.82
Rentabilidad de los Ingresos (ROR)	15.88	18.52
Cartera Bruta / Depósitos	60.06	62.03
Cartera Neta/Activos	47.65	46.27
Provisión de Cartera / Total Cartera	2.89	2.59
Patrimonio/Activos	9.74	9.10
Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta (Morosidad capital)	1.29	0.90
Provisión Cartera / Total Cartera Vencida	206.84	264.19
Activos Productivos / Total Activos	79.72	78.62
Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos	17.91	19.82
Fondos Disponibles / Total de Activos	15.48	15.19
Fondos Disponibles / Total de Depósitos (Liquidez)	17.96	19.86
Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos	52.54	58.69
Margen Financiero / Total Activos Promedios	4.52	5.37
Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio	4.17	4.97
Otros Ing. Operacionales / Total Activos	2.60	2.39
Gastos Financieros/Activos Promedios	3.65	3.51
Gastos Provisión / Gastos Totales	8.81	6.16
Gastos de Explotación / Margen Operacional Bruto (Cost / Income)	69.33	65.83
Gastos Grales. y Admtivos. / Total Activos	5.10	5.13

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”, “Mejor proveedor de financiamiento de comercio exterior en el Caribe”, “Mejor proveedor de financiamiento de la cadena de suministros del Caribe”, “Mejor banco digital corporativo y empresarial 2025”, “Mejor banco para pymes de la región”, “Banco más seguro”, “Mejor banco de tesorería y cash management del país”. Estos galardones constituyen un reflejo de nuestro compromiso con el bienestar y crecimiento de todos los dominicanos, en la búsqueda de soluciones financieras a todas sus necesidades.



La revista World Finance reconoció a Banreservas en las categorías: “Mejor banco de República Dominicana”, “Mejor banco digital”, “Mejor banco para PYMES en República Dominicana”, “Mejor banco para PYMES del Caribe”, “Mejor banco de responsabilidad corporativa en LATAM”, “Mejor banco comercial”, “Mejor banco de consumo”, “Mejor gobierno corporativo”, “Mejor grupo bancario en República Dominicana”. Cada reconocimiento recibido es la prueba de un compromiso asumido desde una banca cercana, innovadora y al servicio de los demás.

Euromoney reconoció a Banreservas en las siguientes categorías: “Mejor Banco Transaccional de la República Dominicana en 2025”, “Mejor banco digital de la República Dominicana”, “Mejor banco de América Latina en responsabilidad social y corporativa”, “Mejor banco de la República Dominicana”, “Mejor banco para Pymes del Caribe” y “Mejor banco para pymes de la República Dominicana”. Esta distinción refleja el compromiso del Banco con su constante renovación y modernización para ofrecer un servicio de alta calidad a su amplia clientela.

La revista LatinFinance otorgó al Banco de Reservas el premio de “Banco del año en República Dominicana”, “Banco pymes para América Latina y el Caribe”, por el desempeño de la institución y el respaldo que ofrece a ese importante sector empresarial. Este logro es testimonio de nuestro compromiso con la innovación e inclusión financiera, el crecimiento sostenible, el apoyo al sector emprendedor y la construcción de un sistema bancario cada vez mas cercano y accesible para todos.



El Banco de Reservas fue galardonado con Oro en las categorías segmentos de negocio y personal del ranking de digitalización de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Adicionalmente, la entidad ganó el segundo lugar en “Experiencia del usuario”, consagrándose como una de las instituciones financieras con mayor evolución y funcionalidad en canales digitales del país. Dichos reconocimientos reflejan los avances logrados en los servicios de digitalización, destacando el levantamiento y fortalecimiento de funcionalidades existentes en los canales, lo que refuerza el compromiso de seguir innovando.

El Banco de Reservas encabezó el Ranking de Inclusión Financiera 2025 con una puntuación de 89.4, según un informe elaborado por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, lo que la convierte en la entidad más inclusiva del sector. Este resultado refleja el compromiso continuo de nuestra institución con la inclusión, la educación financiera, la equidad y el acceso a oportunidades para todos los dominicanos sin importar en qué punto del país se encuentren.

A la vez, fuimos reconocidos con el Premio Oro en la categoría de Inclusión Financiera por su iniciativa “Transformación del ecosistema de remesas”, galardón otorgado por los Premios Innovadores de las Américas, organizados por Fintech Américas. Este reconocimiento obedece a la modernización de los canales de envío y recepción de remesas adoptados por Banreservas, lo que ha garantizado un sistema más eficiente y seguro para los usuarios.

Banreservas posee la certificación en Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 por medio de la cual evidencia el



compromiso institucional con la mejora continua, la estandarización de procesos y la orientación al cliente, alineados con las mejores prácticas internacionales en gestión de la calidad.

Al corte de diciembre 2025, las áreas de negocios lograron un importante desempeño. Negocios personales incrementaron los depósitos en RD\$48,676.9 millones con respecto a 2024, para alcanzar un total de RD\$579,514.7 millones. La cartera de créditos totalizó RD\$296,654.5 millones, superior en RD\$25,175.6 millones comparado con diciembre pasado. Hemos apoyado diversas iniciativas dentro de las cuales destacan:

- 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. Se han realizado once (11) jornadas celebradas en distintas partes del país.
- Proyecto Digital Signage: Implementación continua en todas las nuevas oficinas y traslados de un sistema de cartelería digital para mostrar contenido regulatorio y publicitario.
- Apoyo al proyecto protección solar: apoyamos a las oficinas en la tramitación y seguimiento a las instalaciones de toldos y carpas, con la finalidad de proteger a los clientes de la exposición a lluvia y el sol mientras esperan fuera de la oficina.



- 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): 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.
- Asesoramiento técnico en la gestión de indicadores de desempeño a la fuerza de ventas.
- Designación de personal conforme al perfil del modelo de actuación comercial con miras a dotar a las unidades de negocios con los recursos humanos idóneos para su operatividad.
- 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.
- Acompañamiento en la gestión efectiva Operativo Morosidad cobros.



- Amplificación y acompañamiento al plan de renegociación préstamos y alivio Tarjetas de Crédito para disminución índices de morosidad.
- Inicio de la Primera “Escuela de Negocios Comercial Segmento Masivo 2025”.
- Entrenamientos manejo de todas las herramientas y tableros de gestión de carteras.
- Charlas de ahorro infantil en la iniciativa Bancarizar es Patria, Programa de Educación Financiera en alianza con el MINERD.
- Participación programa Educación Financiera Fundación Yo También Puedo dirigido a niños y jóvenes con discapacidad.

El área de negocios electrónicos jugó un papel importante. La cartera de tarjeta de créditos registró un monto de RD\$42,930.9 millones a diciembre 2025, un incremento de RD\$6,272.2 millones interanual con relación a diciembre anterior. Las tarjetas de crédito activas se situaron en 1,467 mil plásticos activos, para representar el 33.4% del total del mercado dominicano. Las nuevas emisiones de tarjetas de crédito totalizaron 363,069 plásticos desde enero a diciembre 2025. Asimismo, las tarjetas de débito activas acumuladas sumaron 3,846,212 al cierre de diciembre 2025. En este segmento, Banreservas es líder con una participación en el mercado dominicano de 47.3%.

Al cierre de 2025, las tarjetas supérate e incentivos especiales acumuló RD\$23,646.4 millones en facturación. 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 tarjetas supérate, crédito a cuenta, remesas y cuentas de pago electrónico MIO. El Bono Madre ha beneficiado a 653,455 cuentas ascendentes a RD\$980.2 millones. Se realizó operativos de entrega de tarjetas supérate en la cual entregaron 26,693 tarjetas para el periodo enero-octubre 2025.

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. Este programa se ha consolidado como una iniciativa que no solo contribuye al bienestar de las familias dominicanas, sino que también impulsa la economía local, dinamizando el comercio en miles de medianos y pequeños establecimientos en todo el territorio nacional, especialmente en supermercados, colmados y minimercados. En la edición 2025 del programa, el gobierno en colaboración implemento el Bono Navideño en conjunto con Banreservas y las asociaciones ALNAP y ACAP, para beneficiar aproximadamente a más de tres (3) millones de dominicanos residentes en el país, a través de la Tarjeta Bono Navideño Mastercard Banreservas, Tarjeta Supérate y Crédito a Cuenta Básica Banreservas y Cuenta de Pago Electrónico MIO.

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,



Se completó la migración de 362,942 Tarjetas Supérate a Chip de la Asociación La Nacional de Ahorros y Prestamos (ALNAP), administrando este medio de pago y los comercios adheridos a la RAS en las provincias: Distrito Nacional, El Seibo, La Altagracia, La Romana, San Pedro de Macorís, Santiago Rodríguez, Valverde, Monte Plata y Hato Mayor. Adicionalmente, brindamos apoyo durante el operativo de cambio de tarjetas de banda a chip, completando la migración total de 319,294 Tarjetas Supérate a Chip, administrando este medio de pago y los comercios adheridos a la RAS en las provincias: Santiago, La Vega, Monseñor Nouel, Duarte, Hermanas Mirabal, Montecristi y Sánchez Ramírez.

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 2025, 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\$292,814.8 millones a través de 213,041 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$178,324.9 millones (66,890 créditos), Santiago ascendentes a



RD\$39,114.5 millones (22,099 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$18,956.9 millones (36,875 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 3,425 créditos por un monto de RD\$33,695.1 millones en el periodo enero – diciembre 2025. 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\$24,661.3 millones (1,660 créditos), Santiago ascendentes a RD\$4,797.9 millones (291 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$1,861.1 millones (794 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, manufactura, construcción, agropecuaria, turismo, salud y educación, entre otros. El sector de las pymes fue beneficiado con 27,896 créditos desembolsados, por un monto de RD\$53,434.0 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$12,518.8 millones (5,052 créditos), Santiago ascendentes a RD\$7,805.8 millones (3,579 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$5,298.3 millones (3,639 créditos), entre otros.



Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$5,468.8 millones, los cuales beneficiaron a unos 12,992 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$1,342.0 millones (1,954 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$1,269.2 millones (2,710 créditos), Santiago ascendentes a RD\$262.0 millones (781 créditos), entre otros.

Banreservas celebró su Expo Fomenta Pymes para que las pymes con tasas preferenciales desde 11.50%, fija a seis meses, para beneficiar a miles de micro, pequeñas y medianas empresas de todo el país. A través de esta feria se otorgaron más de RD\$24,983.1 millones en financiamiento, unos 14,397 créditos para desarrollar y consolidar a pequeños y medianos negocios.

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\$24,533.1 millones, concedidos a través de 7,697 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$13,306.9 millones (4,073 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$5,383.2 millones (2,312 créditos), Santiago ascendentes a RD\$1,430.2 millones (256 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 2025 de Expo Hogar Banreservas otorgamos tasas atractivas desde 7.84%, 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 una tasa del 10% fija por siete años con el financiamiento de hasta un 90% del valor del inmueble del valor de la propiedad con plazos de hasta 20 años.

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\$7,288.9 millones a unos 4,007 créditos 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\$3,762.2 millones (2,053 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$3,014.1 millones (1,660 créditos), San Cristóbal ascendentes a RD\$168.7 millones (95 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\$11,727.4 millones en el periodo enero – diciembre 2025, los cuales se concedieron 637 créditos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2025-2026 se aprobó financiamiento por RD\$12,000 millones a una tasa de 7% anual. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Santiago ascendentes a RD\$8,214.6 millones (469 créditos), Distrito Nacional ascendentes a RD\$3,352.2 millones (142 créditos), San Juan ascendentes a RD\$121.1 millones (22 créditos), entre otros.

Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso de Banreservas en el 2025, 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\$10,667.6 millones, equivalentes a 5,198 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\$3,816.2 millones (2,105 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$1,257.4 millones (634 créditos), Santiago ascendentes a RD\$1,218.5 millones (530 créditos), entre otros.

El Banco de Reservas realizó su feria de vehículos Expomóvil 2025, con tasas competitivas desde 5.84% con una cobertura de hasta el 90% de su valor y plazos de hasta siete años para pagar el



financiamiento de vehículos de distintos tipos y modelos, que incluyen las modalidades convencionales, híbridas y eléctricas.

La categoría que más destaca dentro de los préstamos de vehículos es la feria de vehículos. Los desembolsos por feria de vehículos se financiaron 3,999 unidades con un desembolso de RD\$8,733.5 millones. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Distrito Nacional ascendentes a RD\$2,583.2 millones (1,247 créditos), Santo Domingo ascendentes a RD\$1,133.5 millones (562 créditos), Santiago ascendentes a RD\$1,094.5 millones (470 créditos), entre otros.

Banreservas continúa fortaleciendo los lazos con la diáspora dominicana, brindando soluciones que permiten enviar y recibir remesas de forma fácil, rápida y segura. Entre los meses de enero a diciembre de 2025 se recibieron 6,855,699 transacciones, un crecimiento del 52% respecto a 2024. Estos envíos totalizaron USD\$1,817.99 millones, equivalentes a un aumento del 48% frente al año anterior. El uso de canales directos sigue ampliándose: las remesas acreditadas en cuentas de ahorro aumentaron 63%, y los montos recibidos por esta vía superaron los RD\$101,411.0 millones, lo que representa un crecimiento del 63%. Este comportamiento reafirma la preferencia de nuestros clientes por mecanismos más seguros y convenientes para manejar sus recursos.

La App Remesas Reservas mantuvo un fuerte ritmo de adopción, registrando 36,169 transacciones, para un incremento del 56% respecto a 2024; el 80% de los envíos provino de Estados Unidos y el 20% desde Europa. Además, se lanzaron los Préstamos de Consumo e Hipotecarios Remesas, alineados a la estrategia de



bancarización y diseñados para acompañar a los dominicanos en el exterior en sus metas financieras. A nivel nacional, se implementó el nuevo servicio de Remesas a Domicilio, integrando 9 remesadoras Monty, Spectrum, Transfast, Boss Money, ConnectPlus, La Nacional, Ria, Intermex e I-transfer; lo que amplió las opciones de recepción de fondos de manera directa y segura en los hogares.

En apoyo a los programas sociales del Gobierno, se gestionaron 2,010,880 pagos por un monto total de RD\$3,033.4 millones, entre ellos Bono Futuro a Mil, Bono Madre 2025, Bono Emergencia por Tormenta Tropical, Bono a Mil Agosto 2025, Bono APORDOM Remanentes 2024 y el pago INDOTEL 2025. Paralelamente, se remozaron e integraron convenios con remesadoras como IDT, I-transfer e Intermex para fortalecer los servicios por ventanilla, depósito a cuenta y domicilio, y se desarrolló una campaña de impulso para la App Remesas tanto a nivel nacional como internacional.

En Estados Unidos se ejecutaron estrategias de señalización y activación en comunidades dominicanas, incluyendo 375 agencias señalizadas y 60 activaciones en negocios de envíos. En Europa se instalaron 10 vallas publicitarias en el metro de Madrid y Barcelona, se realizaron 96 activaciones en puntos de venta y se colocaron soportes comerciales en mercados frecuentados por la diáspora. Banreservas también tuvo presencia en la Parada Dominicana de New York y participó en el evento CrossTech World 2025 en Miami, reafirmando su liderazgo en conversaciones sobre remesas y servicios financieros digitales. Asimismo, se impulsó la estrategia digital Banreservas–Xoom en redes sociales y



plataformas de streaming para incentivar el envío de remesas hacia el banco.

En el plano operativo, se reforzó la señalización institucional mediante la instalación de pantallas para logos de remesadoras, 5 en funcionamiento, 30 en habilitación y 10 en instalación, junto con videos promocionales y un refresh de la comunicación de Cuenta Ahorros Remesas. Se desarrollaron campañas internas para la colocación de Préstamos de Consumo e Hipotecarios Remesas y se realizaron operativos de llamadas a clientes. Las visitas a remesadoras en Estados Unidos (New York, Miami) y Europa (Madrid, Barcelona) incluyeron acciones promocionales en locutorios, bodegas y agencias, junto con la colocación de stickers Banreservas para incrementar la visibilidad de la marca. De igual forma, se apoyaron ferias inmobiliarias del exterior, canalizando remesas hacia proyectos de vivienda y promoviendo el uso de la App Remesas para primeros envíos. La comunicación incluyó un mensaje especial por el Día Internacional de las Remesas Familiares, y se realizaron jornadas de bancarización en Santo Domingo y San Juan de la Maguana con charlas sobre productos y servicios de Remesas.

Al cierre de diciembre de 2025, Banreservas continuó fortaleciendo su presencia en el negocio internacional, manteniendo una participación del 15% en transferencias internacionales enviadas y consolidándose como una de las entidades de mayor alcance en este servicio. Durante este período, la institución procesó 108,811 transferencias enviadas, alcanzando un volumen total de USD\$8,055.0 millones, lo que representa un incremento en valor transado frente al mismo período del año anterior. En cuanto a las



transferencias recibidas, entre los meses de enero a diciembre de 2025 el Banco gestionó 279,551 operaciones, lo que le permitió sostener una participación del 24% del mercado en cantidad de transacciones. El volumen recibido ascendió a USD\$6,218.0 millones, reafirmando el rol del Banco como facilitador clave de flujos internacionales hacia la economía dominicana.

En el ámbito del comercio exterior, las operaciones de Trade Finance mediante Cartas de Crédito de Importación totalizaron USD\$117.0 millones, manteniendo el liderazgo del Banco en este instrumento. Del total gestionado, el 95% correspondió al sector automotriz, uno de los segmentos de mayor dinamismo en la economía nacional, con lo cual Banreservas alcanzó una participación de 48% del mercado, consolidando un avance respecto al año anterior. A este desempeño se sumaron los ingresos por comisiones de comercio exterior, que ascendieron a RD\$757.6 millones durante el período enero – diciembre 2025, reflejando un crecimiento del 4% en comparación con 2024 y evidenciando la eficiencia comercial del área y la creciente demanda de productos especializados en pagos internacionales.

La cartera de Factoring también mostró resultados relevantes en un contexto de ralentización del mercado, canalizando RD\$1,709.0 millones al cierre de diciembre 2025 y manteniendo relaciones con clientes núcleo de diversos sectores como construcción, seguros, ventas al detalle, comercio y zona franca. Destaca además la expansión del programa de Factoring Gubernamental, que puso a disposición de las Mipymes suplidoras un fondo especial de RD\$2,500 millones para potenciar la liquidez de empresas vinculadas a iniciativas de salud, asistencia y alimentación. Entre



enero - diciembre, estas empresas se beneficiaron con RD\$951.0 millones, reforzando el compromiso del Banco con el desarrollo productivo y financiero del país.

La gestión con bancos corresponsales siguió consolidándose, manteniendo relaciones activas con más de 100 entidades internacionales que apoyan los distintos servicios de pagos transfronterizos. Asimismo, más de 20 instituciones financieras forman parte de las líneas de crédito del Banco en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia, representando más de USD\$1,600 millones en facilidades aprobadas que permiten impulsar operaciones de importadores y exportadores dominicanos a través de programas especializados.

Durante enero – diciembre de 2025, Banreservas fortaleció de manera significativa su estrategia de internacionalización mediante sus oficinas de representación en Madrid, Nueva York y Miami. Estas estructuras continuaron ampliando la vinculación con la diáspora dominicana, promoviendo la apertura de cuentas, el uso de servicios bancarios desde el exterior, la captación de remesas, la promoción de inversión dominicana en mercados internacionales y el apoyo a exportadores con operaciones activas en Estados Unidos y Europa.

En Madrid se registraron 2,573 aperturas de cuentas de ahorro, de las cuales 81% correspondieron a cuentas en pesos dominicanos, 17% a dólares estadounidenses y 2% a euros, reflejando la preferencia de los clientes por mantener vínculos financieros en moneda local aun estando en el exterior. En Nueva York, al cierre de diciembre se alcanzaron 9,548 aperturas de cuentas, con una



distribución de 56% en pesos dominicanos y 44% en dólares estadounidenses, consolidándose como la oficina de mayor captación debido a la alta concentración de la diáspora dominicana en este estado. Por su parte, la oficina de Miami mantuvo su rol estratégico como plataforma de apoyo para la gestión de comercio exterior y servicios bancarios para empresas y personas conectadas con la República Dominicana. Durante el período se cerraron negociaciones de letras avaladas con una multinacional radicada en Miami por USD\$15.8 millones, generando comisiones por RD\$1.7 millones, y se registraron 1,521 aperturas de cuentas de ahorro, de las cuales 53% fueron en pesos dominicanos y 47% en dólares estadounidenses.

Durante el año 2025, la Vicepresidencia Ejecutiva Negocios Corporativos consolidó un volumen de nuevos financiamientos por aproximadamente RD\$63,203.4 millones, reafirmando su compromiso con el crecimiento económico, la prosperidad y el bienestar de la República Dominicana.

Estos recursos se destinaron a sectores productivos estratégicos, contribuyendo significativamente al desarrollo económico nacional. Este desempeño refleja una gestión orientada a fortalecer la inversión y apoyar actividades clave para el progreso del país, posicionando a la institución como un actor relevante en la dinamización de la economía.

- Sector Eléctrico: Se estructuró un financiamiento superior a RD\$28,600.0 millones para la construcción y puesta en marcha de una planta de generación eléctrica de 467 MW, cuya operación está prevista para 2026. Este proyecto contribuye a la



diversificación de la matriz energética, fomenta el uso de gas natural como combustible de transición y se alinea con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Incluye además la construcción de una línea de transmisión de 38 km y 138 kV, fortaleciendo la confiabilidad del sistema eléctrico y garantizando energía estable y asequible para los usuarios.

- Turismo: Se lideró la estructuración de un financiamiento por más de RD\$2,350.0 millones para el desarrollo de una terminal de cruceros multipropósito en Samaná, que contempla la ampliación del muelle y la construcción de un parque temático, con capacidad para recibir cruceros clase Oasis (más de 5,000 pasajeros). Adicionalmente, se gestionó un financiamiento por RD\$1,240.0 millones para la remodelación y conversión de un hotel de 115 habitaciones en Cap Cana, elevando los estándares de hospitalidad y fortaleciendo la infraestructura turística nacional.
- Agricultura: Se desembolsaron RD\$1,269.8 millones para fortalecer la productividad agrícola, promoviendo un crecimiento sostenible en este sector esencial.
- Comercio: Con financiamientos ascendentes a RD\$20,396.4 millones, impulsamos la competitividad y el dinamismo del comercio nacional, apoyando el desarrollo empresarial y el intercambio comercial.



- **Construcción:** Se canalizaron RD\$3,547.0 millones en financiamientos para proyectos de infraestructura que generan empleo y mejoran la calidad de vida de los ciudadanos.
- **Industria:** Con RD\$10,125.1 millones en financiamientos, respaldamos la innovación y expansión del sector industrial, fomentando su diversificación y competitividad.
- **Salud:** Se otorgaron préstamos por RD\$550.0 millones para mejorar el acceso a servicios de salud de calidad, contribuyendo al bienestar de la población.
- **Otros Sectores Relevantes:** Se aprobaron financiamientos por RD\$27,264.6 millones para apoyar distintos sectores clave de la economía, reafirmando nuestro compromiso con un desarrollo integral y sostenible.

Con un total de 702 financiamientos hasta el cierre de diciembre del 2025, diseminados en los diferentes sectores citados anteriormente, la Vicepresidencia Ejecutiva Negocios Corporativos ha trabajado con determinación para construir un futuro más próspero y equitativo para todos los dominicanos.

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 2025, por medio del programa Renueva Verde se desembolsó RD\$38.8 millones por medio de 23 créditos. Los mayores desembolsos fueron realizados en las siguientes provincias: Santo Domingo ascendentes a RD\$8.3 millones (3 créditos), La Vega ascendentes a RD\$2.9 millones (1 crédito), San Cristóbal ascendentes a RD\$2.4 millones (1 crédito), 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 2025 hemos concretados más de 26,418 financiamientos por un monto superior a los RD\$7,421.4 millones.

La Vicepresidencia Ejecutiva Negocios gubernamentales en apoyo a las ejecutorias del Gobierno Central se han canalizado a áreas prioritarias para el desarrollo y seguridad alimentaria de la nación. durante el año 2025, destacando los siguientes:

- Se realizaron desembolsos por RD\$2,800.0 millones en apoyo a los segmentos productivos del país (pymes, infraestructuras, construcción, el turismo, sector salud y tecnificación de la mano de obra agropecuaria) al BANDEX, orientados a dinamizar la actividad económica y fortalecer la competitividad nacional.



- En apoyo al sector agrícola se desembolsaron RD\$1,600.0 millones canalizados a los productores de arroz por la cosecha de primavera.
- Se desembolsaron RD\$3,000.0 millones para financiar la ampliación, rehabilitación y/o mantenimiento de la red vial principal de la República Dominicana.
- Se aprobó una línea de crédito por RD\$40,000.0 millones, destinada al fortalecimiento presupuestario del Estado.
- En respaldo al sector agrícola, se desembolsaron RD\$1,600.0 millones, a favor del Banco Agrícola, destinados a financiar a los productores de arroz correspondientes a la cosecha de primavera, contribuyendo a la seguridad alimentaria del país.
- Se implementó una solución de pago para el programa Bono Madre de Supérate, beneficiando a un millón de madres en condición de vulnerabilidad, con recursos canalizados por RD\$1,500.0 millones.
- Para el bono educativo “Seguimos a Mil” del MINERD, se gestionó el pago de RD\$1,000.0 por estudiante matriculado en escuelas públicas, impactando a 867,000 familias y 1,324,587 alumnos, por un monto global de RD\$1,324.5 millones.
- Se incorporó el nuevo Bono Juventud, orientado a jóvenes de 18 a 35 años en situación de vulnerabilidad, ejecutado por el



Ministerio de la Juventud en coordinación con Supérate, para fortalecer oportunidades educativas y económicas.

- Se incorporo el Bono Navidad de Dirección de Desarrollo Social Supérate (DDSS) a favor de 2.2 millones beneficiarios procesados por BR, equivalentes a DOP\$3,326.4 millones.
- A través de Negocios Gubernamentales, se tramitan y gestionan las operaciones de diecisiete subsidios sociales mensuales recurrentes, administrados por SUPERATE/ADESS. Durante el 2025 se han canalizaron RD\$ 21,764.6 millones en ayudas.
- En 2025 se realizaron cinco operativos comerciales de Propuesta de Valor en instituciones gubernamentales, orientados a la promoción de productos del Banco y Filiales y educación financiera. Estas jornadas permitieron atender a más de 7,000 clientes de la nómina publica y concretar nuevas, destacándose balances por RD\$10.4 millones en tarjetas de crédito, RD\$19.8 millones en préstamos comerciales, RD\$65.5 millones en préstamos hipotecarios y RD\$163.3 millones en préstamos de consumo, así como RD\$12.8 millones en cuentas de ahorro y \$1.8 millones en cuentas corrientes, fortaleciendo la presencia institucional y el crecimiento de la cartera.

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.

Actualmente, mantenemos una destacada participación en la cartera de créditos del sistema financiero nacional, representando el 44% del financiamiento otorgado al sector turismo. Este liderazgo refleja nuestro rol protagónico en el impulso a proyectos que integran la cadena de valor turística, incluyendo parques temáticos, puertos de cruceros y otras infraestructuras complementarias que dinamizan la economía y diversifican la experiencia del visitante.

En Banreservas, mantenemos el compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible y el crecimiento de destinos emergentes, 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\$61,075.0 millones al cierre de diciembre de 2025, 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\$13,373.8 millones. Nuestros depósitos ascendieron a RD\$14,924.8 millones al cierre de diciembre 2025.

En el transcurso del año 2025, el Banco de Reservas ha aprobado facilidades destinadas al desarrollo y remodelaciones de proyectos turísticos y capital de trabajo, que superan los USD\$80.0 millones, otorgándole financiamientos de los siguientes proyectos:

- Port Samaná será una terminal marítima y destino turístico que atraerá turistas mediante la ampliación del muelle actual y la construcción de un parque temático. Es el único puerto que, con algunas mejoras, permitirá el atraque de cruceros de clase Oasis, son conocidos por ser los más grandes del mundo con capacidad de abordar más de 5,000 pasajeros, integrándose a los itinerarios de Taino Bay en Puerto Plata. El proyecto consiste en el desarrollo y construcción del puerto en Arroyo Barril con una inversión total aproximada de USD\$80.0 millones de los cuales el cliente tiene aprobado un financiamiento de USD\$37.4 millones.
- El proyecto hotelero Dreams & Secrets Playa Esmeralda ubicados en Miches y que suman 1,000 habitaciones a este destino. Con una inversión del proyecto suma USD\$295.0 millones, de los cuales se aprobó financiamiento de USD\$90.0 millones en 2020. Mientras que para el 2025, se



aprobó el tramo adicional de USD\$48.0 millones a la facilidad existente por USD\$42.0 millones para un total financiado de USD\$69.0 millones.

- El proyecto Arena Santo Domingo busca ofrecer un espacio versátil, moderno y técnicamente equipado para eventos culturales, musicales, deportivos y privados. Este recinto para eventos de gran escala tiene capacidad hasta 10,000 personas, con una ubicación estratégica en la ciudad de Santo Domingo. El desarrollo de este proyecto está a cargo de la empresa Venue Management Services, perteneciente al grupo empresarial de Saymon Diaz, en cuanto a la inversión de este proyecto asciende a RD\$750.0 millones, con financiamiento aprobado por RD\$250.0 millones para la construcción.
- Hard Rock Sosua, este nuevo establecimiento promete ser un punto de encuentro tanto para locales como para turistas, ofreciendo una experiencia única que incluye una variada selección de platos internacionales, cocteles exclusivos y eventos en vivo que destacan tanto a talentos locales como a artistas de renombre. El restaurante contará con una capacidad para 260 personas, asegurando suficiente espacio para grupos grandes y eventos especiales. La inversión de este proyecto es de USD\$2.3 millones, de los cuales USD\$600 mil fueron financiados por Banreservas.

Dentro de las inauguraciones realizada durante enero – diciembre 2025, se encuentran: i) En mayo se inauguró el hotel St. Regis Cap Cana, El resort cuenta con 200 habitaciones y 70 residencias, los promotores son Campagna Ricart & Asociados (CRA) y el operador



del resort es Marriott International. La inversión total del proyecto asciende a USD\$268.7 millones, con un financiamiento de Banreservas de USD\$105.0 millones. ii) En el mes de junio se realizó el acto protocolario de inicio de construcción de Port Samaná será una terminal marítima y destino turístico que atraerá turistas mediante la ampliación del muelle actual y la construcción de un parque temático, la inversión total aproximada de USD\$80.0 millones de los cuales el cliente tiene aprobado un financiamiento de USD\$37.4 millones. iii) En el mes de octubre se llevó a cabo acto de inauguración del hotel Hotel Zemi Miches Punta Cana All-Inclusive Resort, ubicado frente a la playa Esmeralda, en Miches, provincia El Seibo, el perteneciente a la Curio Collection by Hilton. Con una inversión total de USD\$221.0 millones, el proyecto cuenta con el respaldo financiero de Banreservas, que otorgó un financiamiento de USD\$132.0 millones, reafirmando su compromiso con el impulso a la inversión turística nacional y al desarrollo sostenible de nuevos polos en la región Este del país.

En ese mismo orden, Banreservas mantuvo su participación destacada en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) 2025, celebrada enero en Madrid, España, consolidándose como el principal promotor financiero de inversiones turísticas para la República Dominicana. Bajo el liderazgo de su presidente ejecutivo, la institución gestionó más de USD\$4,000.0 millones en compromisos de inversión destinados a proyectos hoteleros, puertos de cruceros, parques temáticos y otras infraestructuras turísticas estratégicas.

Adicionalmente, en FITUR 2025 la institución desarrolló una agenda alrededor de 54 reuniones de negocios, con inversionistas



internacionales, turoperadores y representantes de cadenas hoteleras, en coordinación con el Ministerio de Turismo. La participación de Banreservas consolidó su posición como líder en financiamientos turísticos en el sistema financiero dominicano, pieza clave en la promoción internacional del país y en la ejecución de su agenda de desarrollo turístico sostenible

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 participación estuvo dedicada a destacar Miches como el destino turístico central del país, una iniciativa del Ministerio de Turismo apoyada por Banreservas, con el objetivo de incentivar la inversión internacional y promover la diversificación del producto turístico nacional. Así mismo, la delegación de negocios sostuvo encuentros estratégicos con importantes cadenas hoteleras como Decameron, Estelar y Las Américas Hotel Group, así como con fondos de inversión como MAS Equity, HM Hoteles y ATG Hotels, identificando oportunidades para nuevos desarrollos turísticos en la región.
- Itb Berlin 2025: La delegación de Banreservas, tuvo como objetivo promover la inversión turística en el país, especialmente en destinos emergentes como Miches, Pedernales, Punta Bergantín y Puerto Plata, fortaleciendo la agenda de financiamiento de infraestructuras hoteleras,



puertos turísticos y parques temáticos. Durante la feria, el equipo de Banreservas sostuvo reuniones bilaterales con inversionistas, turoperadores y grupos hoteleros europeos, con miras a estructurar financiamiento destinado a proyectos turísticos sostenibles y a ampliar la cartera de clientes corporativos internacionales. Además, la entidad acompañó al Ministerio de Turismo (MITUR) en el Roadshow para agencias de viajes y turoperadores, una actividad destinada a posicionar a la República Dominicana como destino líder en el Caribe entre los mercados emisores de larga distancia como Alemania, España e Italia.

- **Seatrade Cruise Global:** Banreservas formó parte de la delegación oficial de la República Dominicana, integrada por la Autoridad Portuaria Dominicana (Apordom), el Ministerio de Turismo y representantes de los principales puertos turísticos del país. En este espacio, Banreservas reafirmó su papel como socio financiero clave del desarrollo portuario y crucerista, apoyando la inversión privada en terminales turísticas y proyectos vinculados a la cadena de valor del turismo marítimo. El banco acompañó la promoción de nuevos destinos y proyectos que integran parques temáticos, marinas y desarrollos recreativos complementarios al turismo de cruceros. Posteriormente, consolidaron vínculos estratégicos con la Florida-Caribbean Cruise Association (FCCA), con miras a promover futuras inversiones y a la celebración en 2026 de la Conferencia de Miembros Platino de la FCCA en territorio dominicano.



- Dominican annual tourism exchange (Date), El Banco de Reservas de la República Dominicana participó como entidad patrocinadora y aliada estratégica del evento, en representación del sistema financiero nacional. El DATE 2025 concentró esfuerzos en promover Pedernales, Miches y La Romana–Bayahíbe, tres zonas en las que Banreservas mantiene una participación a través del financiamiento de complejos hoteleros, parques temáticos y desarrollos inmobiliarios complementarios.
- Trade Show DR Miami: Nuestra participación como entidad financiera aliada de la delegación dominicana, estuvo enfocada en fortalecer relaciones con inversionistas, operadores turísticos y grupos empresariales con interés en proyectos hoteleros, de residencias turísticas y de infraestructura complementaria en destinos como Miches, Pedernales, Punta Bergantín, Cap Cana y Casa de Campo. Sostuvimos reuniones con clientes hoteleros existentes y potenciales en seguimiento a las operaciones en pipeline por un valor aproximado de financiamiento de USD\$710.0 millones, que se suman al monto estimado de inversión de USD\$1,439.0 millones, los cuales sumarán al portafolio hotelero del país un total de 2,710 habitaciones. En estos encuentros se negociaron inversiones superiores a 5,700 habitaciones en Miches, destino que fue especialmente promovido. Además, los ejecutivos visitaron la sede del grupo Accor, que considera a la República Dominicana en sus planes de expansión regional.



- International & French Travel Market (IFTM TOP RESA) 2025. 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, esta jornada fortaleció la proyección internacional del país y reafirmó el compromiso de Banreservas con el desarrollo del turismo dominicano.
- Cumbre de World Travel Tourism & Council, en Roma, Italia. El encuentro reunió a líderes del sector público y privado para debatir sobre innovación, sostenibilidad y transformación digital del turismo global. Los temas centrales incluyeron el turismo regenerativo, la digitalización de la movilidad global (visados electrónicos, biometría) y la inversión sostenible para el crecimiento inclusivo. Se destacó a Europa como referente de competitividad y sostenibilidad, y se proyectó un récord en la contribución del turismo al PIB europeo, con más de 41 millones de empleos en 2025. El evento reafirmó la relevancia del turismo como eje de desarrollo sostenible y la necesidad de cooperación público-privada, principios que Banreservas impulsa como parte de su compromiso con la transformación y competitividad del turismo dominicano.
- World Travel Market Londres (WTM London), Banreservas participó en la feria turística internacional WTM Londres que se realizó en noviembre en el Centro Excel de Londres, Inglaterra. World Travel Market London es uno de los eventos de viajes y turismo más influyente del mundo, reunió



a más de 5,000 expositores. La exposición este año celebró su 45 aniversario, con mesas redondas de discusión, donde figuras destacadas de la industria de todo el sector compartieron sus opiniones sobre cómo las tendencias afectarán sus planes de marketing, ventas, innovación e inversión en los próximos meses y años. El ministro David Collado destacó que la presencia de República Dominicana en esta oportunidad es para continuar captando el mercado del Reino Unido, el cual se mantiene como líder fuera de América en turistas hacia nuestro país. Preciso que más de 200,000 británicos visitan cada año la República Dominicana.

Banreservas en esta ocasión participó en esta feria de turismo en continuidad al apoyo y la labor que realiza el Ministerio de Turismo con la finalidad de promover y atraer nuevamente el mercado inglés a República Dominicana, al igual que, durante el marco de este conclave, cumplimos agenda de trabajo que contemplaba reuniones con inversionistas y conversamos acerca de mantener su interés en invertir en nuestro país.

Durante el año 2025, 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 2025 se había participado en 23 eventos a nivel nacional y 12 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.

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.

Se continuó con la actualización de procesos, en atención a las necesidades de fortalecimiento de controles, auditorías, respuestas a reguladores y oportunidades de mejora identificadas de forma externa o interna de acuerdo con las distintas necesidades del Banco y de las empresas subsidiarias. Resultado que impactó en 520 actualizaciones de procesos a Banreservas y 253 a las empresas subsidiarias, en las categorías de apoyo, control, estratégicos y misional. Se brindó apoyo a las iniciativas estratégicas, operativas y regulatorias de la institución mediante el fortalecimiento de procesos, creación de nuevas matrices y actualización de manuales para los proyectos siguientes: Core capital humano, Core tarjeta de crédito, metamorfosis – reclamo, gobierno y calidad de datos, falcon, subsidios sociales digitales, no objeción y notificaciones SB, Interconexión ERP, autenticación plataforma Tu Banco y Tu Empresa, cuentas inactivas y abandonadas, instructivo prousuario, migración Smart stream, ICAAP y prueba de estrés, mecanismo verificación digital.

Se llevaron a cabo iniciativas fundamentales para robustecer la eficiencia y la alineación estratégica de las estructuras organizacionales y los comités de trabajo tanto del Banco como de sus empresas subsidiarias. Uno de los ejes principales fue el fortalecimiento de la red de unidades de negocios y servicios, haciendo especial énfasis en la dotación de personal en las áreas de negocios y caja. Esto tuvo como meta central aumentar la productividad y facilitar a los clientes el acceso a una amplia gama de productos y servicios. Por otro lado, se reforzó el papel de



soporte de las Direcciones Regionales de Negocios, con el fin de potenciar el apoyo estratégico y operativo brindado a estas direcciones en sus gestiones comerciales. En este marco, se desarrolló y puso en marcha el nuevo modelo de unidades de negocios y servicios denominado “Café Banreservas”. Este concepto fue diseñado para ofrecer a los clientes un espacio adicional donde puedan satisfacer sus necesidades financieras de manera rápida y eficiente.

Se realizaron estudios para optimizar la estructura y productividad en áreas clave, con énfasis en fortalecer la Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología y Operaciones. Las acciones incluyeron impulsar la transformación digital mediante metodologías ágiles, mejorar la gestión de incidentes y potenciar las mesas digitales del Laboratorio de Innovación. En la Vicepresidencia de Operaciones, se optimizaron procesos relacionados con desembolsos y mantenimiento de productos, se fortaleció la logística de abastecimiento de efectivo para garantizar la disponibilidad de cajeros automáticos y se transfirió la Dirección de Mantenimiento de Operaciones a la Vicepresidencia de Contabilidad, logrando mayor eficiencia en conciliaciones y control contable.

Se realizaron ajustes organizativos en múltiples áreas como resultado, se obtuvo un ahorro en nómina del 7%, equivalente a RD\$9.9 millones, gracias a revisiones integrales y optimización de estructuras organizacionales. Se actualizaron los Comités de Trabajo tanto del Banco y como de las Empresas Subsidiarias para alinearlos con mejores prácticas de gobierno corporativo, normativa vigente y estándares empresariales, optimizando la toma de decisiones y fortaleciendo controles. Dentro de los principales



cambios se encuentran: Inclusión del Auditor General como invitado permanente en comités clave, fusión del Comité de Estrategias y el Comité de Sinergia Comercial de Empresas Subsidiarias, ampliación del Comité de Mercadeo a temas de Relaciones Públicas, ajustes en el Comité de Gobierno Corporativo, revisión integral del Comité de Gestión Integral de Riesgos para alinearlos con la estrategia institucional.

Nuestra organización continúa enfocada en la mejora y eficiencia de nuestros procesos, por lo cual tienen los siguientes focos:

- Transformación de procesos

Se implementaron múltiples iniciativas de transformación de procesos orientadas a mejorar eficiencia operativa, trazabilidad y digitalización en diversas áreas. Entre los principales logros destacan: 1) Optimización en Préstamos Hipotecarios mediante actualización de formularios, eliminación de duplicidades y uso de herramientas digitales para captación de prospectos; 2) reducción de tiempos en la generación de reportes de mantenimiento de pólizas Banca Seguro y Seguro; 3) Eficiencia en abastecimiento de efectivo para una disminución del 15% en frecuencia y 22% en conteo de efectivo en ATMs; 4) digitalización y automatización reduciendo en un 45% en las irregularidades en la apertura de productos a través de la implementación de un tablero automatizado de actividades CRM; 5) Gestión de calidad de datos y asignación automática de registros; 6) Reducción de 6,416 horas hombres equivalente a RD\$1.7 millones por medio de la digitalización de solicitudes de eventos y pedidos para llevar del Club Banreservas; 7) Ahorro de RD\$19.3 millones presupuestados para la adquisición de aplicativo



y optimización de más de 2,300 horas hombre con tablero automatizado para clasificación de riesgo crediticio del cliente.

- Robótica de Procesos (RPA)

Asignación automatizada de más de 93,667 reclamos; procesamiento de más de 233,006 cierre de reclamos concluidos; implementación de 15 nuevos robots para asumir operatividad del área de operaciones, centro de contacto, capital humano y procesamiento tecnológico; procesamiento de más 71,308 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 133,108 solicitudes; procesamiento de más de 373 transferencias LBTR; procesamiento de más de 27,300 solicitudes de notificación de viajes; procesamiento de 26,512 cancelaciones con la ayuda del robot responsable de gestionar los bloqueos de forma masiva de tarjetas de los clientes ilocalizables con el objetivo de reducir el gasto de trituración por renovaciones de tarjetas de crédito no entregada en la institución; inscripción de más de 2,680,000 datos de clientes para notificaciones mediante conexión entre CRM y Sentinel Informer; procesamiento de más de 383,000 solicitudes mediante Bot de Comprobantes de Reclamos de Centro de Contacto; procesamiento de más de 5,860 solicitudes mediante Bot de cartas y certificaciones de capital humano; procesamiento de más de 881 solicitudes mediante Bot de solicitud tarjetas adicionales preaprobadas.

Actualización de la herramienta de Automation Anywhere a la última versión para aumentar las funcionalidades, a fin de mejorar



la ejecución de los robots, la velocidad de desarrollo y el uso de licencias.

- Adopción de Optimización

Reducción de 44% del indicador de devolución de créditos; 11,295 bloqueos proactivos de clientes, generando un ahorro de RD\$5.1 millones por no emisión y trituración del producto.

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 8.19% de los colaboradores involucrados en la Escuela, con relación al 2024, para un total de 8,980 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 13,065 para obtener un índice de solución del periodo de 88%. Del mismo modo, a través de la gestión de buzones de opiniones y sugerencias, hemos canalizado un total de 828 sugerencias, de las cuales hemos recibido respuesta para el 95%, facilitando que los clientes perciban que sus opiniones son valoradas. En ese mismo orden, actualizamos 20 acuerdos de nivel de servicio (SLA) de principales procesos para establecer tiempos de respuestas óptimos.

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 94.1% en los indicadores de medición de calidad interna. En este sentido, el Centro de Contacto ha realizado 7.8 millones de contactos al cierre de 2025.

Hemos atendido más de 4.1 millones de llamadas, que representan un 27.5% del total de cliente que marcan al IVR, siendo estos asistidos apegados a nuestros estándares: seguridad, cortesía, asesoría y eficiencia. 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.

Continuamos fortaleciendo la colocación de productos y servicios gestionando llamadas salientes a más de 2.9 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 de cuentas inactivas.

Hemos logrado la aprobación de 127,654 tarjetas de crédito, representando un 35.1% del total de tarjetas emitidas en el banco. En adición, canalizamos y gestionamos campañas de servicios tales como: colocación Seguros de Accidentes, Rescate DePrisa, canje de puntos, colocación de Préstamos pre-aprobados y de Remesas hipotecario, obteniendo desembolsos y canjes por más de RD\$1,215.9 millones.



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 48,639 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. Hemos realizado 723 videollamadas para la activación de Token Digital de clientes en el exterior apoyando la digitalización.

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 10,231 solicitudes, acumulando un monto precalificado de RD\$6,814.1 millones a nuestras oficinas a nivel nacional.

A modo de impulsar la atención digital, se ha atendido 47,867 contactos de clientes a través de los diversos chats (Chat Web, Chatbot Alma) con un nivel de atención de 97.9%, garantizando nuestros estándares y calidad de servicio.

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 2025 hemos cubierto un total de 4,295 requerimientos de movimientos y cobertura de vacantes, identificando 2,925 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: 17,479 nominaciones procesadas en el programa buen trabajo, 3 iniciativas nominadas en la categoría InnovAción de las cuales 12 colaboradores resultaron ganadores, 87 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.

Con la finalidad de continuar impulsando la innovación en nuestros colaboradores, este año lanzamos la certificación en Innovación y Agilidad Organizacional a través de la plataforma Coursera. En esta primera edición recibimos más de 300 solicitudes de colaboradores interesados en pasar a un próximo nivel en su desarrollo profesional, capaces de autogestionar su aprendizaje y apasionados por aportar valor para impulsar la transformación de Banreservas, de estos, fueron seleccionados 100 colaboradores, quienes tendrán la oportunidad de autogestionar su aprendizaje a través de un formato en modalidad 100% virtual y asincrónica.

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. Se realizó las mediciones de clima y liderazgo, dirigida a todos los colaboradores de Banreservas y sus empresas filiales, en la cual 97.21% de nuestros colaboradores recomienda a las empresas de la familia Reservas como excelentes lugares para trabajar. Actualmente nos encontramos en la fase de elaboración planes de acción de impacto y viabilidad, para impulsar un clima laboral positivo y productivo para todos en la organización.



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. Se implementó un modelo sistematizado que busca asegurar que el 90% de los nuevos colaboradores reporten alta satisfacción con su proceso de integración durante el primer mes.

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 2025, 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 2,635 colaboradores. Se aportó a la escolaridad de 9,300 hijos de colaboradores a través del programa que impulsa el desarrollo de la educación “Bono Educativo”. El subsidio de educación integral aporta subsidio educativo y/o terapias para colaboradores y jubilados con hijos con discapacidades en la cual se trabajaron un total de 450 casos incluyendo las Filiales Reservas.



Se realizó evaluaciones de inocuidad alimentaria a los 10 suplidores de alimentos de mayor demanda. El objetivo principal es asegurar que los alimentos suministrados cumplan con los estándares de seguridad y calidad, minimizando riesgos para los consumidores y empleados.

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 2025, hemos impactado a 12,238 colaboradores, para un total de 234,370 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 2025, el programa de capacitación impactó a 673,000 horas/colaboradores, dentro de las cuales el 57% de las horas han sido virtuales y asincrónicas. Se han gestionado más de 785 actividades formativas en alianza con socios locales e internacionales. A través de las plataformas Cornerstone, Udem Business, Coursera y Content Anytime, se ha impulsado el acceso autónomo al aprendizaje, logrando un alto nivel de participación en contenidos bajo demanda.

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 236 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 129 colaboradores en la institución con



discapacidades: auditiva, visual, físico motora, intelectual y del habla. Hemos participado en cuatro ferias de empleo organizadas por instituciones académicas, recibiendo más de 1,200 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 con un operativo junto con ADESS, y provisionamos de más de 40 recursos para el proyecto de la distribución de las tarjetas Supérate de ADESS, dirigido a familias dominicanas de segmentos sociales con grandes dificultades.

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 290 solicitudes de colaboradores interesados en generar cambios positivos, de los cuales participaron 100 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 2025, se han trabajado 133 casos de acompañamiento “Mi Mejor Versión”, lo que muestra el valor que ha estado agregando el programa a 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 2025. Dentro de estos tenemos ayudas al colaborador por situaciones de salud, subsidio de educación integral, atenciones psicológicas, salario emocional, jornada vocacional, entre otros.

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 diciembre 2025 han sido impactados 118 colaboradores. Se creó el programa de liderazgo Femenino (Lidera), el cual busca crecer, inspirar y transformar desde el liderazgo femenino. Este programa cuenta con 36 líderes de distintas áreas estratégicas de la institución.

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, para garantizar y velar por la salud, integridad física de nuestros colaboradores, a fin de brindar evaluaciones y darles la orientación necesaria. Se han realizado 800 evaluaciones. Realizamos 60 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 culminó de manera exitosa el



proceso de implementación de la norma ISO 45001 con el objetivo de establecer un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo conforme a estándares internacionales.

Se impartió con la SISALRIL la charla sobre el Seguro Familiar de Salud y Seguro de Riesgos Laborales, para brindar a los colaboradores información clara y práctica sobre las principales prestaciones del Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales, a su vez, que conozcan sus derechos y sepan cómo acceder a los servicios disponibles en caso de ser necesario. En esta charla participaron 220 colaboradores.

Se culminó de manera exitosa el proceso de implementación de la norma ISO 14001, con el objetivo de establecer un sistema de gestión de medio ambiente en el trabajo conforme a estándares internacionales. Esta iniciativa nos permite avanzar hacia una operación más eficiente, responsable y sostenible, alineada con las mejores prácticas globales.

Recibimos reconocimientos por nuestro compromiso con la sostenibilidad y la seguridad ocupacional, tanto por el Ministerio de Trabajo como de la empresa Sostenibilidad 3RS. Este reconocimiento destaca el esfuerzo y compromiso de cada equipo por garantizar la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental sostenible, basado en la reducción, reutilización y reciclaje de recursos.



4.3 Desempeño de la Tecnología y Canales de Distribución

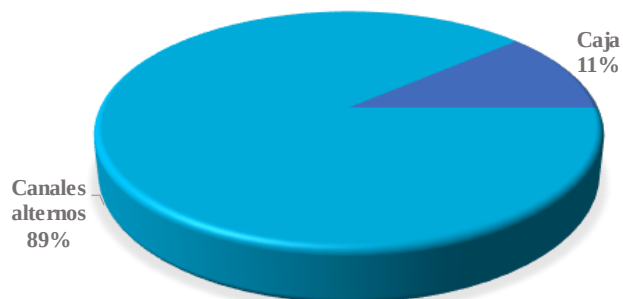
Los canales de distribución desempeñan un rol importante dentro de la institución y para el año 2025 el Banco de Reservas continúa enfocado en robustecer nuestra estrategia digital en particular los canales digitales. Apoyados en la tecnología, desarrollamos una propuesta de valor que transforme la experiencia 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 28% anual y para el año 2025 un crecimiento de un 27%, al periodo enero – diciembre del año 2025. Con la continua gestión de los canales, Banreservas ha logrado alcanzar al cierre de diciembre 2025 que se realicen el 91% de sus transacciones a través sus canales. Comparado al 2024 las transacciones en los estos crecieron un 27% representando más de 92 millones de transacciones adicionales, generando ahorros significativos para la institución; mientras que las transacciones vía ventanilla decrecieron en un 3%.



TRANSACCIONES POR CANALES 2025



Como parte de los esfuerzos para incrementar el uso de nuestros canales, continuamos desarrollando los operativos de derivación, los cuales están enfocados en brindar soporte en nuestras oficinas a nivel nacional, y ayudar a descongestionar las largas filas. Además, hemos logrado derivar más de 95 mil clientes, los cuales han excedido 5.8 millones de transacciones financieras en el canal TuBanco / APP, generando un ahorro operativo estimado en más de RD\$682 millones. En base a esto, visualizamos un incremento de los clientes activos, superando en más de un 10% el crecimiento frente al 2024, y logrando servir a alrededor de 2.9 millones de clientes a través de todos nuestros canales alternos.

Cabe destacar que el App Banreservas como nuestro canal principal, continúa con un crecimiento exponencial en su transaccionalidad, logrando desde su salida 13.7 millones de descargas, y más de 200 millones de transacciones al cierre de diciembre del 2025, para un incremento del 48% contra el mismo periodo del 2024. Adicional a esto, logramos superar los 1.9 millones de usuarios que han transaccionado en el canal en el 2025. 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 del Banco para impulsar la bancarización de todos los dominicanos. En el periodo enero - diciembre 2025 hemos patrocinado más de 99 mil GB.

Banreservas, en apoyo constante con la bancarización cuenta con Cajeros Automáticos y Subagentes Bancarios a nivel nacional en las 32 provincias y en el caso de los municipios tiene una cobertura de 95% para los ATMs y un 100% para los subagentes. En cuanto a la transaccionalidad en los Cajeros Automáticos (ATM), para el 2025, presenta un crecimiento de 6.8% y más de 4.8 millones de transacciones adicionales comparando este periodo con el 2024. La Red de ATM del Banco cuenta con 971 cajeros, y junto a UNARED cuenta con más de 2,000 ATMs libres de cargos disponibles para sus clientes. En síntesis, dentro de los canales de distribución destacan 322 oficinas, más de 1,362 subagentes bancarios, así como más de 971 cajeros automáticos disponibles para los clientes, los cuales junto a UNARED suman más de 2,000 ATMs libres de cargos.

El canal Subagentes Bancarios continúa presentando un crecimiento sostenido, el cual frente al 2024 creció un 20%, superando los 2.9 millones de transacciones financieras y más de 2.7 millones de consultas. Nuestros Subagentes Bancarios continúan liderando el mercado en cuanto a transacciones financieras y volumen transado de la red de Subagentes Bancarios a nivel nacional, el cual frente al 2024 creció un 20%, superando los 2.9 millones de transacciones financieras y más de 2.7 millones de consultas y contar con más de 1,300 comercios activos lo que constituye la red más amplia de



corresponsalía bancaria. Con estas gestiones, acercamos el Banco a nuestros clientes, cubriendo las necesidades en comunidades aisladas, con el objetivo de incentivar y facilitar los esfuerzos de Bancarización, a todos los dominicanos.

Del mismo modo, 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 71 facturadores que han realizado más de 17,894,605 transacciones con un volumen total recaudado de RD\$291,398 millones y aportando ingresos no financieros por RD\$460 millones.

Seguimos avanzando, con nuestro nuevo parque de bóvedas automatizadas de depósito hemos colocado 205 equipos a disposición de nuestros clientes quienes han realizado 1,275,882 transacciones con un volumen de depósito RD\$38,180.8 millones y USD\$19.2 millones al cierre de diciembre del año 2025. Gracias a las negociaciones realizadas con los clientes, hemos acordado mantener unos balances promedios mensuales de RD\$1,641.0 millones, sin embargo, los clientes presentan balances promedios mensuales adicionales a lo acordado por un monto superior a RD\$9,982.0 millones.

Adicionalmente, 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 21 cuentas ESCROW facilitando la gestión de las operaciones de los beneficiarios de este proyecto manejando un monto total de RD\$133.8 millones y USD\$2.9 millones. Ante lo expuesto, como resultado hemos logrado una mayor efectividad en la ejecución de iniciativas clave que abordan desafíos económicos y sociales en nuestro país.

A través del servicio de Transporte de Valores se han custodiado fondos de más de 125 clientes que ascienden a RD\$147,346.0 millones y USD\$44.0 millones y EUR\$2.8 millones. Gracias al servicio otorgado hemos acordado mantener balances promedios mensuales de RD\$3,116.0 millones, sin embargo, los clientes presentan RD\$21,471 millones de balances adicionales. Asimismo, para el 2025 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:

- Billetera Banreservas, Apple Pay y Google Pay, a través de estos servicios, la institución avanza hacia la digitalización de pagos al habilitar nuestra Billetera Banreservas para los usuarios del App Personas con dispositivos de sistema operativo Android, el cual solo estaba disponible para



dispositivos con sistema operativo iOS, por lo que con este lanzamiento abarcamos a todo nuestro público, brindando una experiencia más accesible e inclusiva para todos nuestros clientes. Con esta expansión se ha logrado un crecimiento acelerado en el aprovisionamiento de las tarjetas a Google Pay, permitiendo a más clientes disfrutar de una forma de pago rápida, segura y conveniente. Como resultado, tenemos más de 540,000 tarjetas Banreservas aprovisionadas en Google Pay.

- Consecutivamente, lanzamos View and Control, un nuevo módulo dentro de la Billetera Banreservas, que refuerza la seguridad y el control de nuestros usuarios sobre el uso de sus tarjetas Banreservas de débito y crédito. Esta funcionalidad permite visualizar en qué comercios electrónicos están registradas las tarjetas, y ofrece la opción de activar, desactivar o desvincularlas fácilmente según la preferencia del usuario, brindando una experiencia más segura, personalizada y confiable. Luego lanzamos el módulo Secure Display dentro de la Billetera Banreservas, el cual les permite a los usuarios visualizar digitalmente los datos de su tarjeta como el número completo (PAN), fecha de expiración y CVV, sin necesidad de tener su plástico a la mano. Con esta implementación, damos un paso más hacia la transformación digital y la mejora continua de la experiencia de nuestros usuarios con los canales digitales.
- Habilitamos el flujo de ingreso de reclamos desde nuestra Asistente Virtual Alma, esta nueva funcionalidad ofrece a nuestros clientes una alternativa adicional de autoservicio,



permitiéndoles iniciar sus reclamos de forma rápida y sencilla directamente desde este canal, sin necesidad de acudir a una Oficina Comercial o llamar a nuestro Centro de Contacto. También, hemos integrado la inteligencia artificial, lo que facilita a los usuarios el acceso directo a los servicios y solicitudes disponibles, sin necesidad de navegar por el menú. Ahora, los usuarios pueden escribir directamente lo que necesitan y serán dirigidos automáticamente al menú correspondiente. Esta mejora agiliza el proceso, permitiendo respuestas más rápidas y directas a las necesidades de los usuarios.

- Otro aporte añadido a nuestra Asistente Virtual Alma es el uso en los procesos de precalificación para las ferias Expo Fomenta Pymes, Expohogar y Expomóvil que se realizan a lo largo del año. Esta herramienta permite a nuestros clientes realizar sus precalificaciones de manera más sencilla y eficiente, sin necesidad de visitar una Oficina Comercial. Con esto, fomentamos el autoservicio y fortalecemos los canales digitales, mejorando la experiencia de nuestros clientes y optimizando la gestión de los procesos comerciales. Además, a través de Alma, nuestros clientes pueden validar el estatus de sus solicitudes de productos de Tarjeta de Crédito y Préstamos. Con esta nueva funcionalidad, habilitamos un canal de autoservicio que les permite consultar el estatus de sus solicitudes de manera rápida y sencilla. De esta forma, brindamos un servicio ágil y eficiente, sin necesidad de que los clientes se trasladen a una Oficina Comercial.



- Token Digital en IVR, implementamos el uso del Token Digital en nuestro IVR, fortaleciendo la seguridad de nuestros clientes al momento de realizar sus consultas y transacciones a través de este canal. Esta mejora garantiza una experiencia más segura y confiable, alineada con nuestro compromiso de proteger la información y brindar soluciones innovadoras.
- Retiro con Cuenta Corriente en Subagentes Banreservas, logramos un importante paso hacia la inclusión financiera y la mejora de la experiencia del cliente al habilitar los retiros de efectivo desde cuentas corrientes a través de nuestra red de Subagentes Banreservas. Esta iniciativa permite a nuestros clientes acceder de forma más rápida, cercana y segura a su dinero, sin necesidad de trasladarse a una sucursal. Para el banco, representa una optimización en la descongestión de oficinas y mayor alcance en zonas donde no tenemos presencia física directa.
- Upgrade TuBanco Personas, implementamos una actualización significativa en nuestra plataforma TuBanco Personas. Esta mejora ha optimizado la experiencia del usuario, ofreciendo una interfaz más intuitiva y funcionalidades avanzadas que facilitan la gestión de cuentas personales.
- Tracking Swift GPI Empresas, lanzamos el Tracking Swift GPI desde el App Empresas. Esta herramienta permite a nuestros clientes empresariales realizar un seguimiento en tiempo real de sus transacciones internacionales, mejorando



la transparencia y la eficiencia en la gestión de pagos globales.

- Estados de Cuenta Corriente y Tarjeta de Crédito App Empresas, habilitamos la funcionalidad de consulta de estados de cuenta corriente y tarjeta de crédito en nuestra App Empresas. Esta iniciativa facilita a nuestros clientes empresariales el acceso rápido y sencillo a información financiera crucial, mejorando la gestión de sus recursos.
- Depósito de cheques en App Empresas, hemos optimizado el flujo de depósitos de cheques en la App Empresas, lo que permite a los usuarios realizar el proceso de forma más ágil y clara, mejorando la tasa de solicitudes exitosas. Estas mejoras garantizan una experiencia fluida y sin complicaciones, velando por la experiencia de nuestros clientes.
- Generación de comprobantes fiscales App Empresas, realizamos la puesta en producción de la funcionalidad de generación de comprobantes fiscales en el App Empresa, lo que facilita a los clientes del segmento empresarial el proceso de emisión de sus comprobantes de pago, brindándoles una experiencia más ágil, eficiente y alineada con las necesidades de autogestión digital.
- Visualización de balance en tránsito en ATM, esta iniciativa habilitó la visualización del balance en tránsito directamente en los cajeros automáticos, permitiendo a los clientes conocer de forma más clara y transparente los montos que aún se



encuentran en proceso de acreditación. Con ello se fortaleció la experiencia del cliente y se redujo la necesidad de interacción con otros canales para la consulta.

- Activación de contactless para tarjetas MIO y otros bancos locales, se activó la funcionalidad Contactless para las tarjetas MIO y otros bancos locales, permitiendo que los clientes de estas instituciones realicen transacciones sin contacto físico en nuestros cajeros Banreservas, incrementó la rapidez y comodidad en el proceso transaccional, alineándose con las tendencias de medios de pago modernos.
- Reimpresión de recibos en subagentes bancarios, esta iniciativa habilitó la reimpresión de recibos en los puntos SAB, facilitando a los clientes recuperar comprobantes de transacciones ya realizadas sin intervenir en otros canales asistidos. La funcionalidad incrementó la autonomía del usuario y mejoró la calidad del servicio al permitir un acceso más eficiente a la información transaccional.
- Optimización de los correos del sistema de citas en oficinas comerciales, esta iniciativa consistió en la revisión y optimización de los correos automáticos asociados al ciclo de una cita: confirmación, recordatorio, modificaciones y cancelación. La mejora permitió estandarizar los mensajes, aumentar la claridad de la información y reducir confusiones o ausencias, fortaleciendo la experiencia del usuario y la efectividad del sistema de citas.



Durante el año 2025, la institución logro jugar papel fundamental a través del proyecto “Bancarizar es Patria”, iniciativa orientada a promover la inclusión financiera en comunidades vulnerables y fortalecer la transformación digital en el país. A lo largo de 26 jornadas, se logró impactar a más de 1,000 clientes por evento, de los cuales el 88% no contaba previamente con productos financieros, evidenciando el alcance social y la contribución directa a los objetivos estratégicos de Transformación Digital, Cliente Céntrico y Sostenibilidad.

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 2025, 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 intensificado los esfuerzos para alinear políticas, procedimientos y procesos del Banco de Reservas con la Norma ISO 37001:2025, en preparación con la auditoría de recertificación realizada en septiembre por la firma TUV-Nord, logrando resultados satisfactorios. Extendimos los esfuerzos para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) a todas las Empresas Subsidiarias, alcanzando un 100% alcanzando cuanto a



documentación base, ejecución de auditoría interna y ejecución de informes, 9.3 Revisión por la dirección y 9.4 Mejora continua.

En materia de logros, para el periodo enero – diciembre de 2025, fueron ejecutadas 11 actividades, enfocadas en alinear los esfuerzos mediante las políticas, los procedimientos de la dirección hacia la Norma ISO 37001:2025 (Sistemas de Gestión Antisoborno - SGAS), 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 base del Sistema de Gestión Antisoborno en todas las empresas subsidiarias, así como la ejecución de auditoría interna y ejecución de informes.

Del mismo modo, en materia de gestión de cumplimiento se desarrollaron diversas actividades, se realizaron un total de 497 evaluaciones a colaboradores identificados con perfil de riesgo alto, conforme a los resultados de la matriz de riesgo y al seguimiento mensual aplicado a dicha herramienta.

Dentro de las actividades de la unidad de Cumplimiento Ético, se recibieron un total de 783 notificaciones con una efectividad de respuesta del 100%. A través de estas notificaciones a cumplimiento ético, a través del formulario DCUM-024 los colaboradores pueden notificar los regalos, actividades remuneradas o no, ingresos extraordinarios, participaciones en eventos, exposiciones publicas entre otras actividades que puedan suponer para la entidad un conflicto de interés. Los casos de revisión ética a colaboradores, hemos recibido un total de 122 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.



En cuanto a la actividad de monitoreo ético se fundamenta en la definición de reglas automatizadas en Sentinel Web que permiten la detección proactiva de incumplimientos al código de ética y/o procesos internos, identificando patrones de conductas no permitidas. Estas reglas generan alertas en tiempo real, cuando se cumplen condiciones específicas previamente definidas, facilitando el análisis por parte del personal técnico de monitoreo y posterior investigación o descarte en función de las evidencias. Al cierre de diciembre 2025, se han generado un total de 13,509 alertas, de las cuales 10,016 fueron descartadas tras el análisis correspondiente, 932 fueron cerradas mediante evidencias suministrada a través de correo electrónico, y las 2,561 alertas restantes se encuentran en proceso de investigación.

Durante el período enero – diciembre 2025, a través de la unidad de seguimiento Cumplimiento Ético Antisoborno se han gestionado y cerrado un total de cien (107) 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. En adición, se mantuvo la Línea Ética esta consiste en el canal de denuncias, confidencial y eficiente para reportar las acciones irregulares que se presenten en el desarrollo de los negocios, con la finalidad de dar seguimiento a su Programa de Sistema de Gestión de Denuncias alineadas a la ISO 37002, todo esto en favor de las buenas prácticas contra el delito y crímenes financieros. Mientras que, la Dirección de Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno cumplió al 100% con la ejecución de su plan de capacitación, con un total de cobertura de todas las oficinas del Banco y sus Subsidiarias, reafirmando el



compromiso institucional con los lineamientos establecidos por la ISO 37001 apegado a la ética, transparencia e integridad.

Además, durante el año 2025, fue creada unidad de Modelos Predictivos e Integridad de Datos la cual tiene el propósito de fortalecer la capacidad analítica de la Dirección de Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno, mediante la consolidación, estandarización y explotación inteligente de la información, a fin de lograr decisiones informadas que fortalezcan la prevención, detección y gestión de riesgos éticos en toda la organización.

A través de la Dirección de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva con su siglas (LAFT/PADM), se han logrado 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.

El Banco de Reservas para el 2025, a través del Programa de Cumplimiento Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva con sus siglas (LAFT/PADM), estuvo sustentado en un marco integral de gestión del riesgo que abarca políticas, procesos, controles y mecanismos de prevención y detección aplicables a todas las líneas de negocio y unidades operativas de la institución, incluyendo sus oficinas de



representación en Miami, Nueva York y Madrid. El esquema del programa se organiza en dos (2) ejes estratégicos: Prevención y Detección, complementados por componentes transversales de formación, control interno, auditoría y supervisión. Entre los ejes fundamentales contemplados en el citado programa se destacan los siguientes:

- **Debida Diligencia.** En el periodo de análisis un total de 101,628 perfiles fueron depurados satisfactoriamente. El cual se emplea un proceso de revisión previo a la vinculación para clientes extranjeros, personas expuestas políticamente (PEP) y personas jurídicas, así como la revisión de clientes existentes cuando así lo requieran las áreas de negocios, o cuando se detecten variaciones en su actividad, alertas de monitoreo, actualizaciones regulatorias u otros factores que requieran la revisión o actualización de su perfil. En tanto que, las revisiones periódicas ascendieron a 8,294 la cuales comprenden las solicitudes para personas físicas y jurídicas, así como las evaluaciones aplicadas a clientes de alto riesgo y personas expuestas políticamente (PEP).
- **Gestión de Proveedores** en el periodo asciende a 2,880, la cual constituye un elemento esencial dentro del sistema integral de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. En cumplimiento de la Ley 155-17 y la Circular SB 003-18 y 005-22, se aplican medidas de debida diligencia previa y continua a todos los proveedores, contratistas y socios estratégicos, verificando su existencia legal, reputación, beneficiario final y exposición a listas restrictivas o sancionatorias.



- En lo que respecta a clientes ocasionales, durante el período se mantuvieron los controles, enfocados en garantizar la identificación, verificación y registro adecuado de las operaciones realizadas por este tipo de usuarios. En los meses de enero – diciembre se ejecutaron un total de 8,505 verificaciones.
- Adicionalmente, a través de la Dirección de Prevención Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva con sus siglas (LAFT/PADM), LAFT/PADM fueron atendidas un total de 18,973 brindando soporte especializado a las oficinas de representación en el exterior en los procesos de revisión y aprobación de debida diligencia de clientes y prospectos.
- Monitoreo transaccional, eficientizado a través de la segregación del sistema en monitoreo automático, con 384,948 alertas gestionadas y monitoreo semiautomatizado de las cuales el 98% han sido gestionadas satisfactoriamente. Mientras que, las alertas del monitoreo semiautomatizado suman un total de 79,868 estas alertas corresponden a los escenarios de: divisas, remesas, colaboradores, sobrepago de tarjeta de créditos, apoderados, retiros centro de acopio y giros internacionales.
- Reporte de operaciones sospechosas (ROS), se han reportado 583 operaciones sospechosas y los reportes de transacciones en efectivo, el cual 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 139,711 transacciones.

- Atención a los requerimientos de información, han recibido un total de 3,010 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 13 actividades a los colaboradores a través de la Vicepresidencia de Cumplimiento. Asimismo, cumplió al 100% con la ejecución de su plan de capacitación, con un total de cobertura de todas las oficinas del Banco y sus Subsidiarias, reafirmando el compromiso institucional con los lineamientos establecidos por la ISO 37001 apegado a la ética, transparencia e integridad.

En el marco del año 2025, la Dirección Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Arma de Destrucción Masiva con sus siglas (LAFT/PADM) consolidó una gestión más eficiente y orientada a resultados, fortaleciendo su capacidad de cumplimiento frente a los entes reguladores y las exigencias normativas.

Entre los hitos más relevantes se destacan, el máster plan de actualización de clientes implementado luego del lanzamiento del proyecto adecuación Siebel CRM, en agosto 2024, constituye uno de



los principales logros alcanzados durante el 2025. Con un total de 1,123,573 clientes actualizados al corte de diciembre 2025. Esto representa un hito trascendental en la historia institucional, al lograrse por primera vez la actualización integral de los campos regulatorios exigidos por la normativa vigente y con una proyección del total de actualización de clientes para el año 2029.

Adicionalmente, se realizó el tercer congreso de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Arma de Destrucción Masiva con sus siglas (LAFT/PADM) que tuvo lugar en septiembre de 2025, el evento logró una amplia cobertura y participación, consolidándose como un espacio clave para la actualización y el intercambio de conocimientos en la materia, contando con la asistencia de 2,649 participantes.

A través de la Dirección de Cumplimiento Regulatorio del Banco de Reservas nos enfocamos en establecer y ejecutar un plan de trabajo dentro del programa de cumplimiento basado en riesgos, lo cual incluye evaluaciones normativas correspondientes a las actividades significativas del Banco y de sus empresas subsidiarias. Para la elaboración de dicho programa, se tomaron en consideración las distintas líneas de negocios en las cuáles el banco y sus empresas subsidiarias se desenvuelven, así como las actividades establecidas en su plan estratégico.

En ese mismo orden, se realizaron 25,037 actividades relacionadas al cumplimiento, revisión, monitoreos, consultas, eventos y requerimientos aplicadas tanto al Banco como a sus Empresas Subsidiaria, a través de su Gerencia de División de Cumplimiento Regulatorio y su Gerencia de División de Cumplimiento



Corporativo. Consecutivamente, fueron enviados 246 boletines de Prensa Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Arma de Destrucción Masiva con sus siglas (LAFT/PADM) a las Empresas Subsidiarias, así como también, fueron recurrente el seguimiento a un total de 237 incidencias, logrando el cierre oportuno de 149 implementaciones, como resultado de las evaluaciones realizadas en el período.

Para el período enero–diciembre de 2025, la Dirección de Servicio de Atención al Usuario presento un avance del 100% en la ejecución de su plan anual de trabajo, enfocado en fortalecer la atención, gestión y protección de los derechos de los usuarios. Los avances del proyecto de implementación de la circular SB para la implementación el instructivo Prouuario es de 88%, de 120 requerimientos, 105 se encuentran completados y 15 en proceso.

En cuanto a la Gestión de Requerimientos, este resultado se fundamenta en la recepción y gestión de un total de 3,039 casos, atendidos en un tiempo promedio de 8 días, cumpliendo con el plazo establecido por la Superintendencia de Bancos (15 días).

Como parte de este proceso, se emitieron 3,149 informes finales, de los cuales el 45% resultó favorable para el cliente, el 44% fue desestimado y el 11% presentó una valoración mixta. Asimismo, se realizaron 269 revocatorias derivadas de informes finales, de las cuales 121 fueron interpuestas por los usuarios y 148 por la entidad.

Para el cierre de diciembre del 2025, la Auditoría General alcanzó un 98% en el cumplimiento de la planificación anual. Este resultado constituyó 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 para atender denuncias recibidas a través de la línea de transparencia. Durante el año 2025 se realizaron un total de 187 trabajos de auditoría, 199 pruebas y reportes de auditorías continuas y 204 investigaciones y casos de forense, distribuidos de la siguiente manera: se finalizaron 65 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 52 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 ejecutaron 46 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 24 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 199 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 como parte de una filosofía de mejora continua, Auditoría General cuenta con un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, basado en cumplimiento de las Normas para la práctica profesional de Auditoría (NIA) y en la Norma de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Dicho programa es desarrollado por la Gerencia de Seguimiento y Calidad de Auditoría, la cual mantiene una supervisión continúa y evaluaciones Periódicas, enfocadas en todos los aspectos de la actividad de Auditoría Interna.

Durante el 2025, los Comités de Auditoría mantuvieron una gestión activa y comprometida con la supervisión de los procesos clave de control interno, riesgos y cumplimiento. En total se celebraron 28 reuniones formales: 12 correspondientes al banco, 12 a subsidiarias y 6 conjuntas, incluyendo sesiones ordinarias y extraordinarias. La participación de los miembros se mantuvo en niveles sobresalientes, con un promedio general de asistencia del 94% en el Banco y 100% en la Corporativa, reflejando su alto grado de responsabilidad y seguimiento continuo a los temas estratégicos.

Adicionalmente, se impartió capacitación a los miembros de los comités con expertos internacionales sobre la adopción de las nuevas Normas Globales de Auditoría Interna, fundamental para fortalecer sus competencias técnicas. Asimismo, como miembros del consejo de administración, recibieron formación en temas como nuevas regulaciones, auditoría basada en riesgos, ciberseguridad y mejores prácticas de gobierno corporativo. Esta inversión en formación continua ha permitido a los comités adaptarse a los desafíos del entorno y ejercer una supervisión más efectiva, alineada con los estándares internacionales.



En 2025 se alcanzaron importantes hitos en materia de calidad y cumplimiento, consolidando el compromiso con la excelencia y la mejora continua del Banco de Reservas y sus empresas subsidiarias. Entre los logros más destacados se encuentra la recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, otorgada por AENOR, que avala la eficacia de nuestros procesos y el enfoque hacia la satisfacción de las partes interesadas.

Asimismo, obtuvimos la certificación ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno), lo cual representa un hito significativo para Auditoría, ya que impacta directamente nuestro rol de aseguramiento, gobernanza y cultura ética, reafirmando el compromiso con la integridad, la transparencia y la prevención de prácticas corruptas en el ejercicio de nuestras funciones.

La unidad de Seguimiento ofrece un trabajo continuo al evaluar el cumplimiento del 100% de las recomendaciones y los planes de acción de los hallazgos detectados en el Banco de Reservas, y sus empresas Subsidiarias, por Auditoría General. También evalúa el cumplimiento de los planes de acciones acordados con los Auditores Externos y Organismos reguladores como la Superintendencia de Bancos, entre otros.

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 del 2025, se aseguró la aplicación del 100% de los pagos a suplidores dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de las facturas debidamente aprobadas, garantizando el cumplimiento de los procedimientos



establecidos y los estándares de eficiencia operativa. Asimismo, en el año 2025 se gestionaron un total de 68,300 solicitudes de pago en diferentes divisas, reflejando un manejo efectivo y oportuno de las obligaciones financieras.

Se garantizó la correcta ejecución y registro contable de los pagos a suplidores, impuestos y demás compromisos financieros del Banco, cumpliendo los plazos y normativas vigentes; se coordinó oportunamente el pago de la cuota a la Superintendencia de Bancos conforme a los requerimientos regulatorios, y se mantuvo un seguimiento constante a las partidas con diferencias en los registros contables y estados financieros para minimizar riesgos en el manejo de cuentas bancarias.

Se verificó que los controles para el tratamiento de partidas pendientes estén alineados con las normativas internas, garantizando transparencia y trazabilidad; se revisó y validó la documentación que respalda solicitudes de capitalización de activos intangibles, como mejoras en propiedades arrendadas y software, para su presentación ante la Superintendencia de Bancos. Además, se planificó el diferimiento de valores autorizados por dicho organismo, correspondientes a cinco proyectos de mejoras en oficinas y cinco proyectos de software, asegurando el cumplimiento normativo y la correcta programación financiera de los proyectos estratégicos.

En Dirección de Información Contable Durante el año 2025, la Dirección cumplió con el 100% de las entregas requeridas por organismos reguladores, garantizando la confiabilidad de la información. Entre los principales informes remitidos se incluyen:



- Estados financieros auditados no consolidados al 31/12/2024.
- Estados financieros mensuales y publicaciones trimestrales.
- Declaraciones juradas de activos y pasivos, carta a la gerencia, entre otros.

Además, se realizan remisiones diarias al Banco Central y la Superintendencia de Bancos, y envíos mensuales con corte semanal al Banco Central y al Ministerio de Hacienda sobre información financiera del sector público.

Para asegurar la calidad, se diseñan y validan nuevas cuentas contables en las aplicaciones financieras del Banco, cumpliendo con el manual de contabilidad vigente.

En febrero de 2025 se completó exitosamente la migración del sistema de Contabilidad del Banco a la plataforma CloudSuite Ledger en la nube, optimizando la gestión contable y la disponibilidad de información financiera.

De manera continua, se realiza un análisis mensual de los estados financieros para evaluar la situación económica del Banco, generando informes detallados que se presentan al Consejo de Directores.

Adicionalmente, se efectúa un estudio de los factores de costos asociados a las operaciones al cierre de cada mes, con el objetivo de medir su impacto en el presupuesto y comunicar los resultados al Consejo de Directores, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas.



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. Durante el año 2025, despachamos la entrega de información financiera hacia los organismos reguladores, supervisores y otras Instituciones del Estado, los cuales ascendieron a 1,550, dentro de los cuales destacan: (1,155) al Banco Central de la República Dominicana, (316) a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, (59) hacia el Ministerio de Hacienda, (18) a la Superintendencia de Valores (SIMV) y (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, (3,981) Certificaciones Retenciones de Impuestos, (68) envío reportes DGII/SIB, (76) Declaraciones y/o Pagos DGII, para Registros contables sobre Retenciones verificadas (214,144), Facturas emitidas manuales (21,144), Registro facturas proveedor (9,220) y (454) para la Gestión Emisión Certificación Digital por DGII (OFV) del Impuesto al Patrimonio Inmobiliario.

Considerando que la misión de la Unidad de Riesgo Operacional y Control Interno es acompañar al Banco en una gestión sólida y responsable de sus riesgos, asegurando un sistema de control



interno efectivo y una adecuada culturización en materia de riesgo operacional, LA/FT/PADM y Continuidad de Negocio, durante el período enero – diciembre 2025 se llevó a cabo la actualización integral del Marco de Gestión de Control Interno, alineándolo a la realidad actual del Banco en términos de tamaño, complejidad y perfil de riesgos, en cumplimiento de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 y del Instructivo para el Control Interno en las Entidades de Intermediación Financiera. En este mismo contexto, se revisaron y validaron las informaciones que sustentan los anexos I y II de dicho Instructivo, coordinando su presentación ante los Comités de Auditoría del Banco y de las Empresas Subsidiarias, su aprobación por el Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Consejo de Directores, así como su remisión al organismo supervisor y publicación en un medio de circulación nacional, reforzando así la transparencia y la rendición de cuentas.

De manera complementaria, se ejecutó el plan operativo de la Unidad, aportando directamente a los focos estratégicos de Capital Humano y Excelencia Operacional a través de la capacitación técnica y regulatoria del personal, el fortalecimiento de las evaluaciones de diseño y eficacia de los controles clave asociados a los macroprocesos del Banco y el seguimiento cercano a la implementación de las recomendaciones de control. Paralelamente, se mantuvo un monitoreo integral del riesgo operacional que abarcó el envío oportuno de reportes regulatorios, la actualización de matrices y autoevaluaciones, el seguimiento mensual a indicadores y eventos de pérdida, la determinación del perfil y del requerimiento de capital por riesgo operacional, así como la evaluación de proyectos, nuevos productos y servicios tercerizados, en especial aquellos vinculados a la transformación digital de la



entidad. Todo lo anterior se realizó con participación en los órganos de decisión y en el Gobierno de Procesos (GRC), y bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos, integrado al día a día de las áreas de negocio y administrativas, con el propósito de fortalecer la cultura de gestión de riesgos, robustecer el sistema de control interno y brindar razonabilidad sobre los principales saldos y transacciones que conforman la información financiera del Banco.

Durante el período enero – diciembre de 2025, la Dirección de Riesgo Operacional y Control Interno en Empresas Subsidiarias reforzó su acompañamiento técnico al Grupo Banreservas, impulsando la mejora continua y la sostenibilidad operativa en cada entidad. En este tiempo, realizamos 153 actividades de control, identificando 215 observaciones que contribuyen a fortalecer el sistema de control interno de las subsidiarias. Paralelamente, ejecutamos 202 actividades de monitoreo orientadas a la gestión del riesgo operacional, promoviendo prácticas de gestión más efectivas y una cultura preventiva en los procesos críticos.

En enero de 2025 aplicamos la Encuesta de Cultura Organizacional de Riesgo y Control Interno a 1,722 colaboradores pertenecientes a 14 subsidiarias, logrando una participación del 74% y evidenciando un nivel de madurez básico/intermedio (81%). Estos resultados permitieron establecer una línea base para el período 2025–2026 y orientar las sesiones de socialización realizadas durante el año, reforzando conceptos clave como apetito de riesgo, funciones de control, procedimientos de actuación y respuesta ante eventos.

Al cierre de 2025, permanecen 177 observaciones pendientes, todas dentro del plazo correspondiente, de las cuales 3 son observaciones vencidas, representando el (1.70%) de total. Durante el período se



emitieron 56 informes de seguimiento, alcanzando el cierre de 254 observaciones, lo que refleja el compromiso de las subsidiarias y el acompañamiento continuo de la Dirección en la implementación de acciones correctivas y en la consolidación de un sistema de control interno más robusto y eficaz.

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. 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.



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 26,977 personas en 734 talleres de preserva regular para el periodo enero – diciembre de 2025. Se colocaron 2,103 productos de bajo costo colocado, para un total acumulando de 112,867 desde el año 2014. Adicionalmente, se han capacitado 4,962 personas en 128 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) apoyo al proyecto Mujer Súper Emprendedora, a fin de



evaluar la viabilidad de acceso al crédito para capitalizar su negocio.

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 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. Para el cierre de 2025, el programa Cree Banreservas evaluó 495 proyectos de emprendimiento, para un total de 5,728 que han sido evaluados desde el año 2015. De igual manera, se apoyó 33 eventos, para un total de 735 eventos patrocinados desde 2015. Durante este periodo, fue aprobado un monto de inversión de RD\$15.4 millones para los emprendimientos apoyados por Cree Banreservas. Adicionalmente, fueron desembolsados RD\$9.6 millones a proyectos aprobados anteriormente.

Durante el periodo enero – diciembre 2025 Cree Banreservas tuvo presencia en diversos escenarios, entre estos el 1er Congreso de Emprendimiento Social Universitario, junto a EMDES Foundation;



el Programa de Modelo de Negocios UNIBEmprende; y el Programa de Pre-Incubación INTEC Emprende 2025. Apoyar iniciativas como estas es clave para fortalecer el ecosistema emprendedor, promover la innovación y conectar a nuestro talento joven y local, con plataformas de alto impacto que transforman ideas en realidades.

Se celebró el primer Hackatón cuya iniciativa busca acompañar a los participantes para convertir sus ideas en soluciones sostenibles, con el apoyo de mentores nacionales e internacionales y siempre con una visión cercana, humana y adaptada a nuestro entorno. La convocatoria superó las expectativas, con más de 250 personas aplicando, de las cuales, se seleccionaron 50 que formaron 5 equipos, los cuales pasaron a un proceso de incubación de ideas innovadoras y con potencial de convertirse en oportunidades de negocios. Los equipos ganadores fueron: Domin-go, Xpresso, CareCon, Paygo y En3ga2, respectivamente, quienes recibieron un premio total de RD\$300,000, en varias partidas: RD\$75,000 al finalizar y ganar el Hackatón, RD\$50,000 al completar el módulo de Mindset del programa, RD\$100,000 al concluir el módulo de desarrollo y validación, y los últimos RD\$75,000 al finalizar el módulo de tracción de mercado.

De las iniciativas llevadas a cabo por Cree Banreservas, se destaca el Programa de Pre-Aceleración, un referente en el ecosistema emprendedor dominicano. Con la convocatoria 2025, Banreservas presenta una novedad que marca un antes y un después: la colaboración con organizaciones internacionales de alto calibre como Innovación Humanista, MAD FinTech, ECOFIN, CLES y FWW.



Dicho programa además de mantener su propósito de acelerar proyectos innovadores con potencial de crecimiento se transforma en un piloto internacional para desplegar el framework o marco de referencia de trabajo de Innovación Humanista. Esta metodología de trabajo conjunto pone a República Dominicana en el mapa, como pionera regional en la implementación de modelos de innovación sistémica con impacto social, económico y cultural.

Desde su creación, el Programa CREE ha acompañado a decenas de equipos emprendedores en el diseño, validación y crecimiento de sus ideas de negocio. Su estructura incluye talleres prácticos, mentorías personalizadas, webinars y la posibilidad de acceder hasta RD\$4.4 millones de inversión de capital, a través del fideicomiso “Tu Reserva”. La edición 2025 amplía horizontes, con alianzas internacionales que buscan dotar al programa de nuevas metodologías, herramientas de innovación orientadas al desafío y una perspectiva más sistémica. Se realizó una convocatoria en la que participaron diversos equipos, en los cuales fueron seleccionados 14 emprendimientos dominicanos con alto potencial, quienes estarán recibiendo más de 300 horas de formación técnica y acompañamiento de expertos internacionales. Durante los próximos meses, los equipos seleccionados trabajarán en fortalecer su estructura operativa, validar su modelo de crecimiento y prepararse para acceder a capital, con una estrategia centrada en la sostenibilidad. Finalmente, estos proyectos se estarán presentado a un jurado experto, quienes seleccionarán los que, por su potencial, serán apoyados por el banco.

El Programa Cree Banreservas, participó en varias de las actividades realizadas durante la Semana Global del



Emprendimiento 2025, conjunto de eventos que reúne actores del ecosistema emprendedor y se convierte en un punto de intercambio para conocer las tendencias en el país en materia de innovación y nuevos negocios. Banreservas aprovecha esta semana para reiterar su compromiso con las iniciativas que promuevan el emprendimiento en todo el país.

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. El programa ha impactado diversas empresas de economía social, asistiéndolas en la formación y capacitación de sus miembros, así como en el proceso de constitución e incorporación.

Durante el período se ejecutaron múltiples iniciativas para fortalecer el sector cooperativo y las empresas de economía social. Se impartieron 66 capacitaciones en temas clave como modelos de negocio, educación financiera y prevención de lavado de activos, impactando a más de 3,204 líderes y asociados. Además, se lanzó el Mentoring Planes de Trabajo 2025 junto a la FDD, brindando asesoría a 25 empresas sociales para desarrollar planes de negocio eficientes. Se gestionó la certificación de 25 asambleas con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP).

Coopera ha impactado a 89 proyectos, mientras que los proyectos 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).

Paralelamente, se impulsó la digitalización y fortalecimiento institucional mediante la instalación de sistemas contables en 20 cooperativas, la creación de 5 páginas web y el acompañamiento en diseño de marca para 10 empresas sociales. También se realizaron donaciones de mobiliario al IDECOOP y se participó como patrocinador en eventos nacionales e internacionales, impactando a más de 400 líderes. Estas acciones contribuyeron a mejorar la gestión administrativa, la comunicación estratégica y el cumplimiento normativo del sector cooperativo en República Dominicana.

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. Banreservas capacitó áreas claves del Banco que tienen incidencia en el proceso de certificación, en temas como Principios Básicos de Género, con la participación de 66 colaboradores, y lenguaje inclusivo y no sexista, que contó con 106 participantes. Para fortalecer y fomentar la transversalización del tema de género en la planificación estratégica y operativa de Banreservas, se realizaron 6 charlas sobre “Prevención de violencia de Género e Intrafamiliar”, donde más de 520 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 290



colaboradores. 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 tercer año consecutivo.

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. Se registró la participación de 9,536 colaboradores los cuales completaron la acción formativa a través de la Academia Virtual Banreservas.

Por otro lado, Banreservas fue reconocido por tercera vez a través del Catálogo Prácticas Prometedoras, iniciativa impulsada por el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) y el Consejo Nacional de Empresas Privada (CONBP), que destaca el rol del sector empresarial en materia de desarrollo sostenible y motiva a que más entidades integren al núcleo de sus actividades la visión de la Agenda 2030. En esta ocasión fue postulado y resultó ganador el Programa Fomenta Pymes Banreservas, una propuesta integral de soluciones financieras que impulsa el desarrollo sostenible del sector, facilitando el acceso a financiamiento, productos y servicios bancarios diseñados exclusivamente para responder a las necesidades de las Pymes del país, este logro coloca a la institución y, por ende, al país, como un referente en el área.



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 2025 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.
- Sensibilización “Atrévete a ponerte en mi lugar”, con la finalidad de que los colaboradores puedan vivir las situaciones cotidianas que enfrentan las personas con discapacidad.
- Sensibilización en trato digno hacia personas con discapacidad por medio de charlas de sensibilización a colaboradores de nuevo ingreso, que incluye información general sobre la discapacidad en el contexto de la República Dominicana, así como la finalidad del programa BR Accesible.

Gracias a todas las iniciativas, así como los esfuerzos que se han realizado desde el inicio del programa, fuimos reconocido con los siguientes premios: Innovación e Impacto en la categoría de “Inclusión y Educación Financiera” así como Iberoamérica Incluye 2024.

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; 362 cajeros automáticos para personas con discapacidad físico-motora; 129 colaboradores con discapacidades laborando de manera fija en la institución; 800 personas con discapacidad formadas en educación financiera; 12,700 colaboradores capacitados en talleres de trato digno a personas con discapacidad; 73 pasantes con discapacidad han ingresado al Programa de Pasantías; 766 colaboradores formados en lengua de señas; 373



colaboradores reciben subsidio integral para dependientes con discapacidad.

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 2025 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.

En el Voluntariado Banreservas creemos en la inclusión, en la educación financiera y en construir espacios donde cada joven pueda soñar, aprender y crecer por lo cual realizamos charlas de ahorro infantil a los jóvenes de la Fundación Sirius.



En el marco de la 84va Feria del Libro de Madrid, presentamos el libro *Las aventuras de la Cigua Palmera*, un cuento en el que, le rendimos homenaje a nuestra ave nacional, símbolo de identidad y biodiversidad. Adicionalmente, nos sumamos al primer festival del libro en Cristo Rey con un espacio educativo donde grandes y pequeños conocieron nuestra plataforma educativa Educlic Banreservas y disfrutaron de juegos interactivos que fomentan el aprendizaje de forma educativa.

Estamos convencidos de que la educación es el pilar fundamental para transformar el futuro de nuestras comunidades. Por medio del lanzamiento del programa “Reservas del futuro” se apoyaron los sueños de 84 estudiantes meritorios de diversas escuelas públicas para estudios superiores. Estos estudiantes meritorios, egresados de escuelas públicas, recibirán el apoyo económico de Banreservas con el 100% del valor de la matrícula e inscripción, educación complementaria y financiera de la academia Banreservas, clases de inglés, laptops, internet móvil, una cuenta de ahorros con tarjeta de débito y pasantía al término de su carrera, para que puedan alcanzar sus metas profesionales.

En el marco del día nacional de juventud, apoyamos el evento STEM FEST organizado por la Cooperativa Reservas, diseñado para acercar a los hijos de los colaboradores de la familia Reservas a las carreras del futuro que están cambiando al mundo. La experiencia contaba con estaciones temáticas, concursos e inspiradoras conferencias. Cada actividad despertó la curiosidad y el ingenio de estos jóvenes.



Llevamos a la escuela Movearte del sector El Dique "Girls 4 Tech", un programa educativo de Mastercard, creado para despertar el interés de las niñas en la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM), donde se exploraron temas como la detección de fraudes, criptología, algoritmos y otros conceptos claves en las profesiones del futuro. Las participantes disfrutaron en estaciones de aprendizajes interactivos donde descubrieron su talento en áreas STEM. Esta acción es parte de nuestro respaldo a la educación como motor de cambio, impulsando a nuestras futuras líderes a crecer sin límites.

Participamos en el lanzamiento de la Fundación Futurum Educandi, una iniciativa que apuesta por la formación de personas con discapacidad para su inclusión en el ámbito laboral. Por medio de esta iniciativa podemos crear un futuro más justo para todos.

En el voluntariado Banreservas creemos en una cultura de conciencia ambiental que comienza desde adentro por lo cual fomentamos la educación ambiental y el ahorro de recursos, en nuestros espacios de trabajo como parte de la transformación que impulsamos para todas las filiales de la familia Reservas. En esta ocasión realizamos la charla Manejo de desechos y reciclaje, dirigida a todos los colaboradores de la AFP Reservas, entendemos que el bienestar integral también implica cuidar el entorno que compartimos.

En la Feria Internacional del Turismo (FITUR 2025), el Voluntariado Banreservas centró su apoyo a la Fundación Dominicana es Moda, a través de la cual se impulsa a talentosos



diseñadores dominicanos a internacionalizarse y destacar en mercados globales.

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 13 años, fueron los protagonistas de un verano fuera de serie.

En apoyo al deporte y al esparcimiento social, el Banco de Reservas remozó el Polideportivo Tony Barreiro ubicada en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) así como el Museo del Deporte Dominicano, optimizando su estructura y adecuando sus espacios para alojar las oficinas de Centro Caribe Sports y el Comité Organizador de los Juegos Centroamericanos y del Caribe 2026. El Banco de Reservas lanzó “Juega RD” la cual es una iniciativa que busca rehabilitar espacios deportivos para uso comunitarios y unir a la sociedad. “Juega RD” es más que una plataforma de remozamiento de cancha, es el lanzamiento y la ventana de la juventud dominicana, es una apuesta a la juventud del país. La Vuelta Ciclística Independencia Nacional abarca una distancia de más de 1,200 kilómetros y cuenta con 136 pedalistas en 23 equipos para recorrer el territorio dominicano. El Banco de Reservas, firme aliado del deporte nacional, patrocina este evento.

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.

El Banco de Reservas inauguró el Centro Cultural que funcionará en las restauradas instalaciones del emblemático Hotel Mercedes, en la región Norte. En este nuevo centro los visitantes podrán disfrutar de exposiciones de arte, talleres, presentaciones, salas de realidad virtual, conferencias y otras manifestaciones creativas que inspiran a soñar, aprender y crear. Adicionalmente, el Centro Cultural Banreservas, la Fundación Eduardo León Jimenes y el Centro Cultural Eduardo León Jimenes firmaron un acuerdo de colaboración para realizar iniciativas que promuevan el arte y la cultura dominicana, a través de diversos proyectos editoriales y expositivos.

Desde el voluntariado Banreservas nos unimos a causas inspiradoras que generan nuevas oportunidades y aseguramos que, sin importar la condición social, tengan acceso a capacitación ocupacional para construir un futuro lleno de esperanza. Durante el mes de la mujer llevamos un mensaje de empoderamiento y amor al Hogar de Niñas Renacer en Villa Mella. Compartimos la lectura del cuento “El poder de las mariposas” y realizamos y taller de arte donde cada niña pintó una taza con frases e imágenes que reflejan su fuerza interior. A través de esta experiencia impactamos a 24 niñas sembrando en sus corazones la certeza de que cada una tiene un



poder único para transformar su historia. Se realizó la cuarta edición del evento “Aplaudo tu Gran Voluntad”, en la cual se rindió tributo a mujeres extraordinarias que, sin buscar reconocimiento, han transformado vidas con su dedicación y valentía.

Nos sumamos con entrega y corazón a brindar apoyo ante el lamentable hecho ocurrido en el centro de diversión Jet set de Santo Domingo. Apoyamos con entrega de agua, Gatorade y alimentos para los rescatistas y familiares afectados.

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 Caribeña. 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. Adicionalmente, estuvimos juntos a 70 colaboradores de la familia Reservas, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, plantamos 1,400 árboles de Pino Caribeña y Caoba Hondureña en Salto Alto, Bayaguana, provincia Monte Plata. Esta acción en la cuenca del río La Horqueta es un paso más hacia construcción de un futuro más verde, abundante y puro para las próximas generaciones, motivados por el apoyo que recibimos de nuestros voluntarios en el cuidado del medio ambiente.

Junto a AFP Reservas realizamos jornada de reforestación, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad, llenando de vida y esperanza a la comunidad de Río Arriba, Baní, provincia



Peravia. Con la participación de 45 colaboradores sembramos 600 árboles de caoba, guayacán y pecho de paloma, en la cuenca de río Baní, cada uno siendo una semilla de un futuro más verde, en beneficio del medio ambiente y las próximas generaciones.

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, además de la nueva localidad de Cancino Adentro, comunidad ubicada en Santo Domingo Este. 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. En el transcurso del 2025, hemos realizado 40 operativos de intercambio, donde hemos entregado unas 14,061 raciones de alimentos, impactando unas 21,091 familias y recolectando 162,342 libras de plásticos.

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 programa la Ruta de Reciclaje tiene como objetivo fomentar una cultura de reciclaje sobre los materiales que los colaboradores utilizan diariamente en las oficinas administrativas a nivel nacional. El Voluntariado en conjunto con la Dirección de Servicios Generales, ha recolectado la siguiente cantidad de materiales: 59,185 kilogramos de papel, 15,805 kilogramos de cartón, 7,135 libras de plástico, archivos procesados unos 147,860 kilogramos, 167 unidades de tóner, 26,031 kilogramos de metal, 11,155 kilogramos de chatarra electrónica, 3,733 kilogramos de baterías, 90.5 kilogramos de vidrio que representa un aporte importante en el cuidado del medio ambiente.

Durante la temporada navideña, el Voluntariado Banreservas realizó diversas actividades para llevar alegría y solidaridad a comunidades y colaboradores. En el Hogar de Ancianos San Francisco de Asís se compartieron villancicos, historias y un almuerzo para 250 personas, brindando compañía y afecto a los adultos mayores. En la escuela Movearte Río Ozama, en El Dique, se celebró con bendición, refrigerios y entrega de regalos a los niños, en un ambiente de paz y amor. Asimismo, en las comunidades de Cienfuegos y Navarrete, en Santiago, se entregaron juguetes y raciones navideñas a más de 600 beneficiarios, fortaleciendo lazos de solidaridad. También se ofreció un desayuno especial en el Hospicio Ciudad de la Misericordia, reafirmando el valor de servir y compartir. Finalmente, en el Club Banreservas de Santiago se realizó una actividad para los hijos de colaboradores de la zona norte, donde se entregaron alrededor de 1,700 juguetes, promoviendo cercanía y gratitud en la familia Reservas.



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 que mejoren la calidad de vida de sus comunidades. Las principales impactadas, citamos:

- Asociación Dominicana de Cronistas Sociales
- Asociación Amas de Casas de Sabaneta, Santiago Rodriguez
- Asociación de Esposas de Oficiales De Las FFAA
- Brigada de Rescate y Emergencia
- Escuela Primaria San José
- Escuela Patria Minerva Mirabal
- Escuela José Nicolás García
- FACCI
- Fundación Abriendo Caminos
- Fundación Arturitos Con La Niñez
- Fundación Camila Maria
- Fundación Creando Sueños
- Fundación Ganémosle
- Fundación La Merced
- Fundación Loata
- Fundación Ludovina Díaz
- Fundación Moda Sostenible
- Fundación Nido para Angeles
- Fundación St. Jude
- Fundación Vecinos Unidos De Herrera



- Fundación Yo También Puedo
- Hogar Crea
- Hogar Crea Incorporado
- Hogar Escuela Santo Domingo Savio
- Iglesia Visionaria Una Sonrisa
- Instituto de capacitación para las personas con discapacidad
- Junta De Vecinos Puerto Isabela II
- Movearte
- Ministerio Evangelístico Conociendo a Jesús

La Procuraduría General de Republica, junto al Voluntariado Banreservas, dejó inaugurada dos nuevas unidades de atención a víctimas de violencia de género, totalmente equipadas y listas para brindar apoyo a las provincias de San Pedro de Macorís y La Altagracia. Estas unidades han sido edificadas bajo los estándares internacionales de derechos humanos e inclusión, ahora las victimas tendrán espacios dignos y seguros para denunciar.

Desde el Voluntariado Banreservas, seguiremos trabajando incansablemente para hacer realidad proyectos que generen un verdadero cambio en nuestra sociedad y nuestro país. Como cierre de nuestra campaña “Es Momento de Prevenir”, realizamos una donación de 2,177 vacunas contra la influenza al Servicio Nacional de Salud (SNS). Estas vacunas han sido distribuidas entre los hospitales Robert Reid Cabral y Hugo Mendoza, además de los centros de Atención Primaria, para su posterior uso en el Gran Santo Domingo.



Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población por lo cual en el mes de la lucha contra el cáncer de mama, realizamos una amplia jornada de salud preventiva tanto para los colaboradores de la Familia Reservas como comunidades vulnerables, en diversas regiones del país: Santo Domingo, Santiago (Cienfuegos, Los Jazmines y Pekín), Salcedo (Los Mangos), Haina, Puerto Plata (Padre Granero), Monte Cristi, San Cristóbal, Santo Domingo Este (Politécnico Félix María Ruiz) y varias sucursales del Banco de Reservas. Estas jornadas incluyeron consultas ginecológicas, sonografías mamarias, abdominales y de tiroides, además de la aplicación de la vacuna contra la influenza para prevenir la gripe.

Banreservas y ARS Reserva renuevan acuerdo con Ministerio de Salud y Hemocentro Nacional para motivar la donación de sangre en el país y desarrollar iniciativas educativas que fortalezcan la conciencia ciudadana sobre este acto solidario. El convenio establece la asistencia recíproca para el desarrollo de campañas informativas y de sensibilización sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre, jornadas de donación en espacios comunitarios, así como la integración de la entidad financiera y su ARS a la Red Nacional de Sangre.

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.

El Banco de Reservas es valorado muy positivamente por los clientes. La encuesta general de satisfacción cliente interno tiene como propósito garantizar la calidad del servicio brindado entre las distintas unidades del banco, garantizando eficiencia y una experiencia memorable a clientes externos. La encuesta marca un nivel de satisfacción de clientes interno de 95.9%. La satisfacción de los clientes externos en las oficinas de representación asciende a 96% para Madrid, Nueva York en 99% y Miami en 99%.



VI. ANEXOS

Anexo 1. Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos
Enero – Diciembre 2025
(En millones de RD\$)

Producto / servicio		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Préstamos Pymes	Cantidad	2,394.0	1,591.0	2,864.0	2,706.0	1,921.0	1,239.0	1,588.0	1,567.0	4,813.0	1,695.0	1,402.0	4,116.0	27,896.0
	Desembolso	5,086.8	2,861.8	6,128.9	5,628.6	4,000.0	2,355.2	3,669.9	4,214.9	8,066.6	3,861.8	3,130.5	4,429.0	53,434.0
Préstamos Promipymes	Cantidad	646.0	624.0	680.0	635.0	763.0	609.0	950.0	855.0	1,382.0	1,460.0	2,278.0	2,110.0	12,992.0
	Desembolso	378.5	356.8	389.7	402.0	416.1	331.2	409.7	358.2	400.6	387.1	850.5	788.5	5,468.8
Préstamos hipotecarios	Cantidad	473.0	594.0	599.0	466.0	642.0	523.0	580.0	959.0	976.0	861.0	673.0	463.0	7,809.0
	Desembolso	1,889.8	2,658.2	4,057.7	2,579.7	4,583.5	1,380.8	1,689.2	3,464.8	3,869.8	3,371.0	2,164.9	1,360.9	33,070.3
Préstamos viviendas de bajo costos	Cantidad	254.0	369.0	307.0	212.0	388.0	339.0	324.0	442.0	379.0	345.0	364.0	284.0	4,007.0
	Desembolso	407.2	592.9	530.9	357.0	725.9	636.4	607.3	787.1	716.9	676.4	695.5	555.6	7,288.9
Préstamos pignoración de arroz	Cantidad	1.0	15.0	37.0	132.0	212.0	82.0	31.0	56.0	24.0	19.0	25.0	3.0	637.0
	Desembolso	17.5	287.5	736.7	2,794.8	3,924.4	1,460.0	421.0	1,091.4	372.8	228.9	330.3	62.1	11,727.4
Préstamos de vehículos	Cantidad	4,044.0	172.0	138.0	118.0	152.0	105.0	130.0	97.0	63.0	66.0	54.0	59.0	5,198.0
	Desembolso	8,718.0	321.1	232.7	206.4	239.3	170.1	218.4	184.4	115.5	94.6	80.7	86.4	10,667.6
Préstamos renueva verde	Cantidad	2.0	1.0	-	2.0	4.0	1.0	1.0	2.0	3.0	3.0	1.0	3.0	23.0
	Desembolso	3.2	1.1	-	0.9	4.0	7.2	0.3	1.2	5.0	9.4	2.4	4.0	38.8

