

Informe de  
Gestión Anual de  
Sostenibilidad  
y Pacto Global

---

2020

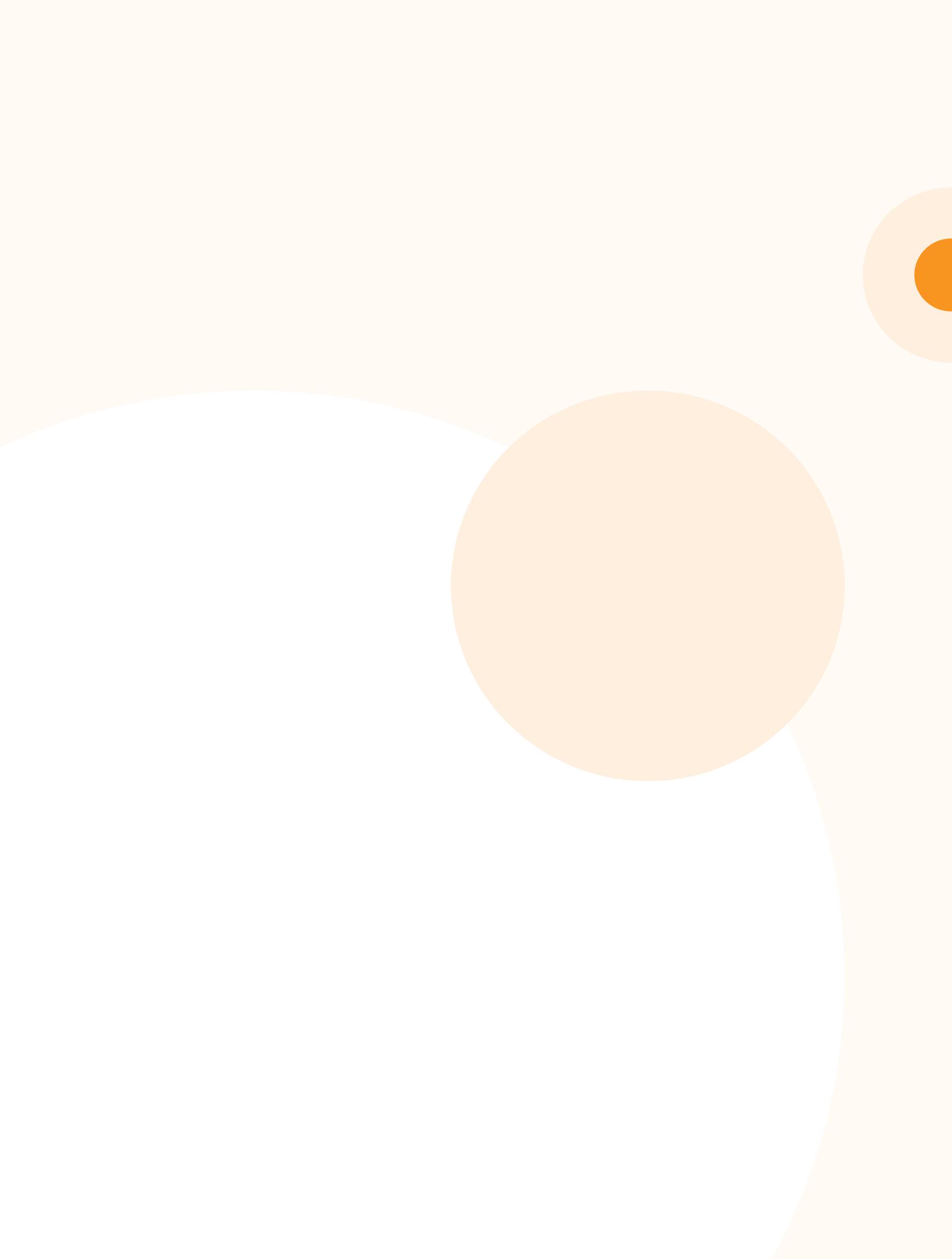


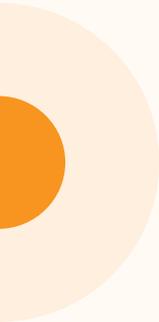
**BANRESERVAS**  
El banco de los dominicanos

Informe de  
Gestión Anual de  
Sostenibilidad  
y Pacto Global

---

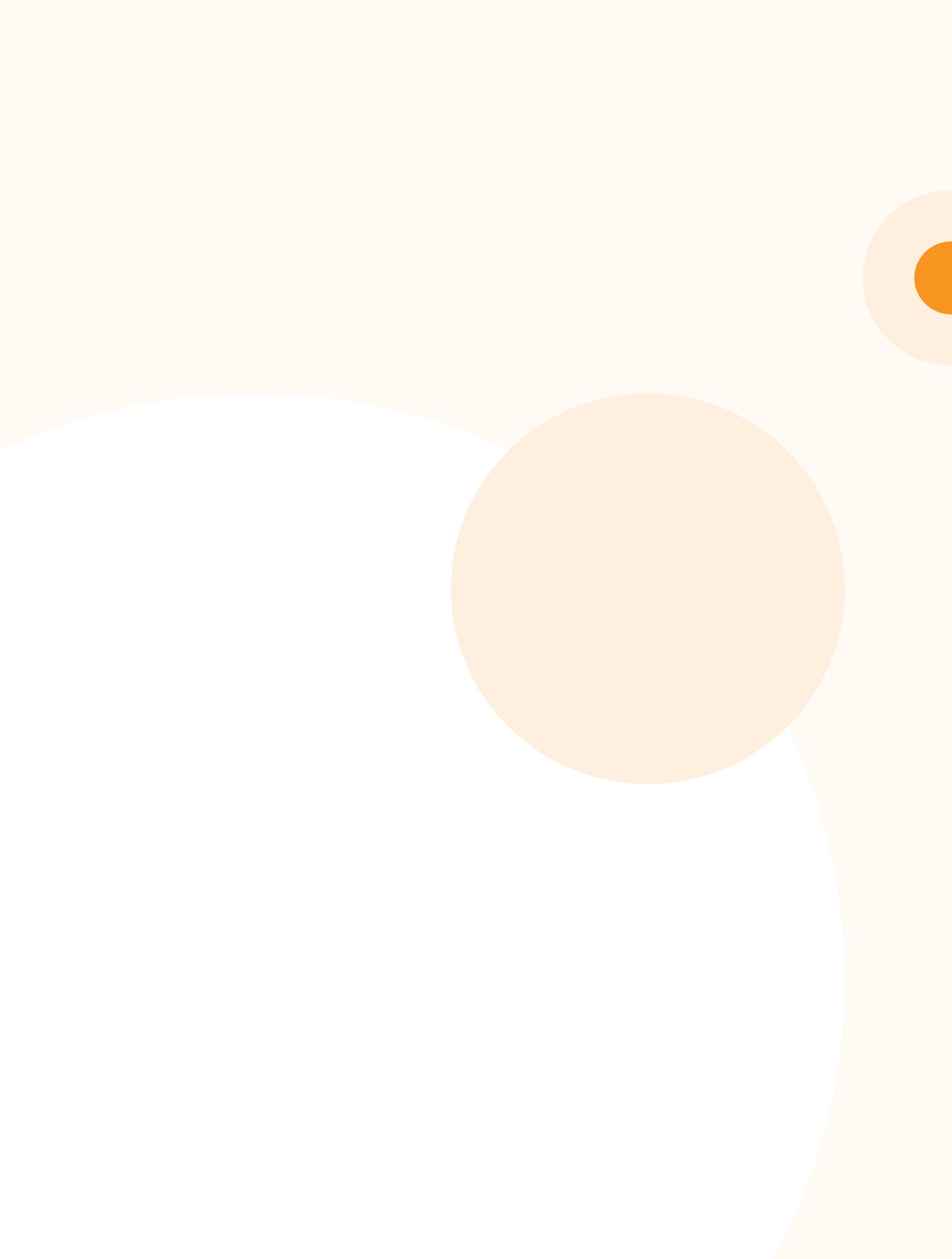
2020





# Contenido

- 5 > Mensaje del Administrador General
- 8 > Resumen del Desempeño del Banco del 2020
- 10 > Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- 20 > Cultura y Deporte
  - 20 > –Centro Cultural Banreservas
  - 26 > –Deporte Banreservas
- 28 > Voluntariado Banreservas
- 36 > Fundación Reservas del País
- 49 > Pacto Global, Comunicación de Progreso 2020
  - 50 > –El Banco de Reservas y su impacto en los ODS
  - 54 > –El Banco de Reservas y su gestión de negocios sostenibles
  - 58 > –El Banco de Reservas y su gestión por los Derechos Humanos
  - 68 > –El Banco de Reservas y su gestión por los Estándares Laborales
  - 74 > –El Banco de Reservas y su gestión por el Medioambiente
  - 82 > –El Banco de Reservas y su gestión por la Anticorrupción
  - 86 > –Nuevos retos para el 2021



# Mensaje del Administrador General

El Banco de Reservas siempre se ha distinguido por su apoyo constante a todos los sectores de la sociedad dominicana, poniendo a disposición de la ciudadanía productos financieros inclusivos, para el desarrollo nacional, ya en el umbral de sus 80 años de presencia en el mercado, contando con un equipo de colaboradores cuyo único objetivo es la plena satisfacción del cliente, aún en tiempos difíciles como estos en que nos afecta la pandemia del Covid-19.

En toda esa amplia trayectoria, también nos hemos involucrado en el progreso de la sociedad en todos los ámbitos, en el marco de un quehacer caracterizado por altos valores relacionados con la ética, transparencia, conciencia medioambiental y educación financiera, entre otras áreas, asumiendo con eficacia nuestra responsabilidad social corporativa, la cual garantiza junto a la marcha de nuestros negocios, la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.



El mundo actual vive una etapa de cambio de valores, de modelos sociales y empresariales, donde cada vez surgen nuevos desafíos, factores que determinan que nuestra organización debe estar enfocada en todo momento en la innovación y desarrollo de una cultura de liderazgo, que implica un espíritu de superación constante,

que se manifiesta en un coordinado trabajo en equipo ejercido con honestidad, generador de confianza, identificación y fidelidad de nuestros clientes con la institución.

Al asumir sus funciones, en agosto del 2020, esta Administración General, siempre ha considerado su responsabilidad social, no como una parte complementaria de sus negocios, sino como un elemento propio y fundamental de estos.

De esta manera, por cuarto año consecutivo, el Banco de Reservas continúa realizando un trabajo enfocado en el impacto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– cumpliendo el compromiso asumido con el Pacto Global de las Naciones Unidas –ONU–, y que consta en este Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global 2020.

El conjunto de acciones realizadas demuestra de manera fehaciente, todo un conjunto de iniciativas bien diseñadas y puestas en práctica de manera adecuada y coherente, para lograr esas importantes metas que nos trazamos durante este período anual, y con los cuales esta Administración General se siente muy identificada, al igual que nuestro Consejo de Directores.

Este fuerte e indisoluble compromiso del Banco de Reservas con la sociedad dominicana ha sido un elemento clave a través de la historia, para su exitosa permanencia en el futuro de nuestro país, unido firmemente con nuestro pueblo, que nos considera con plena justicia como su Banco, el banco de todos los dominicanos.

**Samuel Pereyra Rojas,  
Administrador General**





# Resumen 2020

## Summary

RD\$ 704,633.3

Millones  
en Activos

Líder 33.8%

Participación en mercado  
de Bancos Múltiples

Líder 29.7%

Participación en el Sistema  
Financiero Nacional

DOM AA+

Calificación Largo Plazo  
Fitch Ratings

DOM F1+

Calificación Corto Plazo  
Fitch Ratings

19.01%

Índice  
de Solvencia

1,748,881

Cantidad  
de Préstamos

RD\$ 305,429.3

Millones  
de Préstamos Netos

4,970,382

Cuentas  
en Captaciones

RD\$ 560,100.7

Millones  
en Captaciones

737

Cajeros  
Automáticos

298

Oficinas, Unidades de Negocios  
Personales y Centros de Caja

8

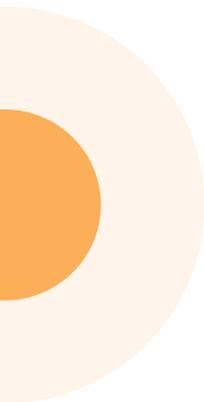
Estafetas

1,267

Subagentes

**Nota:** el número de oficinas excluye furgones y banmóviles

**Note:** The total amount of offices excludes Mobile Banking Vehicles and Mobile Banking Stations



# Sostenibilidad y Responsabilidad Social

## ● Acciones sostenibles

El año 2020 estuvo marcado por el avance del coronavirus a nivel mundial. Es en momentos como estos que se hacen notorias las prioridades humanas: salud, alimentación, vivienda, educación e infraestructuras que posibiliten el acceso a productos y servicios. El Banco de Reservas, como entidad de intermediación financiera, conoce la importancia del rol que tiene en hacer posible que estas necesidades se puedan satisfacer.

Gracias a nuestro plan de sostenibilidad y continuidad del negocio, tuvimos la capacidad de adaptarnos rápidamente a las necesidades inmediatas del mercado. Trabajando de la mano con el gobierno dominicano, se realizó el desembolso oportuno de los programas de estímulo económico «Quédate en casa», «Fondo de Asistencia Social al Empleado –FASE–» y «Programa de Asistencia al Trabajador Independiente –Pa’ti–». Los mismos beneficiaron a más de un millón de familias. También, se puso a disposición del público medidas de flexibilización financiera que ayudaron a mitigar el impacto económico en los clientes ocasionado por la pandemia.

De igual manera, el Banco mantuvo vigente sus programas de educación financiera y de apoyo a emprendimientos innovadores. Además, se siguió apoyando la capacitación de

---

Los programas de sostenibilidad y responsabilidad social son parte del estímulo del Banco de Reservas para provocar un cambio social, que permita el desarrollo de la economía individual y familiar, el crecimiento de la infraestructura de sectores productivos y la transformación a comunidades sostenibles

los socios de cooperativas de producción y la incorporación oficial de las mismas ante el Poder Ejecutivo. Así, continuamos respaldando a la sociedad a cumplir sus metas financieras, a poner en marcha sus ideas de negocio e incrementar su prosperidad.

Durante el 2020, se hicieron jornadas de reforestación, operativos de intercambio de plásticos por raciones de comida y se mantuvo la ruta de reciclaje de papel. Adicionalmente, seguimos las mejoras de protocolos en oficinas y edificios para el cumplimiento integral de las normas ambientales y regulatorias, tomando en cuenta adecuaciones para las personas con discapacidad.

Con la finalidad de propiciar las condiciones que aseguraran la salud física y emocional de su gente, el Banco de Reservas desarrolló programas de soporte y acompañamiento para sus colaboradores activos, pensionados y familiares. Estos programas se encargaron adicionalmente de la continuidad de la comunicación, la seguridad de la información y de garantizar la formación continua de todos. Rápidamente se activaron protocolos de trabajo remoto, semipresencial y presencial, acorde a lo requerido para la plena atención de los clientes. Además, se brindaron facilidades para adquisición de equipos que permitieran el teletrabajo.

En este informe, detallamos estas y otras acciones que evidencian la capacidad de Banreservas para adaptarse rápidamente a una crisis sanitaria a nivel mundial y continuar brindando sus servicios.

## Dirección Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Los programas de sostenibilidad y responsabilidad social son parte del estímulo del Banco de Reservas para provocar un cambio social, que permita el desarrollo de la economía individual y familiar, el crecimiento de la infraestructura de sectores productivos y la transformación a comunidades sostenibles. En la medida en que la sociedad dominicana cree una mejor cultura financiera y emprendedora, se puede mejorar el acceso a la oferta de productos y servicios de las instituciones bancarias, apoyando al progreso de los ciudadanos. Motivados por la responsabilidad de procurar el desarrollo de todos los dominicanos y

# Gracias a nuestro plan de sostenibilidad y continuidad del negocio, tuvimos la capacidad de adaptarnos rápidamente a las necesidades inmediatas del mercado

guiados por estándares de sostenibilidad, en el 2020 se continuó trabajando por el bienestar de la gente.

Como resultado de una gestión oportuna, reformulamos los programas pasando a modalidades semipresenciales y digitales durante el transcurso del año. De esta manera, se mantuvieron activos los programas que contribuyen a la alfabetización financiera y al desarrollo de negocios tradicionales e innovadores.

Al mismo tiempo, se fomentó la capacitación de los colaboradores Banreservas en lengua de señas y en trato adecuado a personas con discapacidad. Además, se mantuvo la adecuación de la infraestructura del Banco para brindar mayor acceso de sus productos y servicios. Este accionar es parte de la ejecución del convenio realizado con el Consejo Nacional de Discapacidad –CONADIS– para desarrollar proyectos destinados a asegurar condiciones de igualdad para las personas con discapacidad en las operaciones bancarias.

Del mismo modo, se cumplió con otros acuerdos establecidos con instituciones externas, tal como el suscrito con UNICEF para la protección de los niños y adolescentes dominicanos. Igualmente, renovamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y el reporte oportuno de los esfuerzos llevados a cabo, para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Como resultado de las acciones de los programas de responsabilidad social, se apoyaron no solo a las comunidades más vulnerables del país, sino también a nuestros colaboradores, clientes y proveedores, cumpliendo también con lo exigido por los entes reguladores. De esta manera, el Banco de Reservas trabaja día a día por una responsabilidad social sostenible y por una República Dominicana más próspera e inclusiva.

En las siguientes secciones, detallamos estas y otras actividades realizadas durante el pasado año, así como la medida en que se realizaron.

### > Educación e inclusión financiera

Como Banco, la educación e inclusión financiera son una prioridad para Banreservas. A pesar de importantes avances en infraestructura, digitalización de servicios y ciberseguridad, la falta de conocimiento en temas de ahorro, uso adecuado del crédito, manejo de finanzas personales y familiares, crean un obstáculo para integrar a los ciudadanos al sistema financiero formal. Por esta razón y a pesar de las condiciones enfrentadas durante el 2020, continuamos expandiendo los esfuerzos del programa Preserva por sexto año consecutivo.

**PROGRAMA**  
**preserva**

En el 2020, sobrepasamos las 200 mil personas capacitadas en talleres de educación Preserva desde inicios del programa al cierre del año. Además, se capacitaron 937 personas en talleres de educación financiera para micro, pequeñas y medianas empresas. Parte del beneficio de estos talleres es que están disponibles para el público de manera gratuita, sin condicionar a las personas a ser clientes de la institución. Sumado a estas acciones se publicaron cinco boletines informativos en temas de ahorro y educación financiera, en el marco de la crisis actual.

---

2,171

cuentas de ahorro  
Preserva abiertas

995

tarjetas de crédito  
Preserva emitidas

---

Adicionalmente, el Banco promovió la apertura de productos financieros de bajo costo a modo de continuar incentivando el ahorro y proporcionando la oportunidad de que personas con historial crediticio deteriorado puedan iniciar la mejora de su crédito. De enero a diciembre 2020, se abrieron 2,171 cuentas de ahorro Preserva y se emitieron 995 tarjetas de crédito Preserva.

Los clientes también se ven favorecidos con un seguimiento a su comportamiento financiero. De esta manera, en la medida en que estos mejoran el uso de su crédito o maximizan su capacidad de ahorro, pueden acceder a nuevos productos y servicios acorde a sus necesidades actuales. Así, las acciones del Banco de Reservas tienen también repercusiones sociales, especialmente en el aumento de la calidad de vida de los dominicanos.

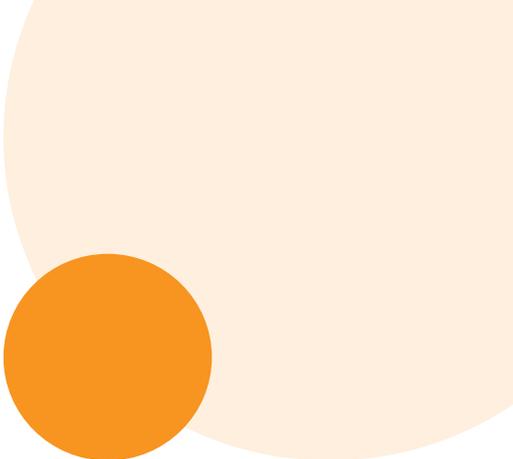
### > Apoyo al emprendimiento

Con la finalidad de potenciar el crecimiento económico del país, estimular el progreso social e introducir nuevos modelos de negocio al mercado dominicano, el Banco de Reservas res-



paladó por quinto año a los emprendedores locales mediante su programa Cree Banreservas. Desde inicios del programa y al cierre del 2020, se han evaluado 3,373 proyectos de emprendimiento para potencial inversión y acompañamiento del programa. Once de estos proyectos fueron beneficiados con 155 horas de capacitación, y seguimiento de colaboradores y mentores especializados del programa de pre-aceleración.

Durante el año pasado, se atendió directamente a 26 emprendedores locales, de los cuales nueve fueron mujeres. A estos se les proporcionó herramientas para impulsar sus estrategias de negocio. Además, se realizaron ocho publicaciones incluyendo consejos de emprendimiento y manejo del negocio en tiempos de crisis. Asimismo, los emprendedores dominicanos fueron apoyados a través de 76 eventos diseñados para desarrollar sus propuestas de valor y avanzar sus ideas de negocios, al tiempo que promueven la innovación y el crecimiento del ecosistema emprendedor en el país. Entre los eventos se destaca la conclusión del auspicio al primer plan piloto de la Academia para Mujeres Emprendedoras, organizado por la Embajada de Estados Unidos en el país y que contó con la participación de 36 dominicanas.



El primer piloto de la **Academia para Mujeres Emprendedoras**, organizado por la Embajada de Estados Unidos en el país, contó con la participación de **36 dominicanas**

---

Estos eventos son especialmente importantes para la comunidad emprendedora debido a que abren un espacio de transferencia de conocimiento que no siempre se encuentra en actividades para negocios tradicionales. También, dan a conocer los proyectos ante posibles inversionistas y motivan la integración de más actores al ecosistema. Todo esto incrementa el posicionamiento país en índices de calidad de emprendimiento en la región.

---

**3,373**

proyectos de emprendimiento evaluados para potencial inversión y acompañamiento del programa

11 de estos proyectos fueron beneficiados con **155 horas de capacitación**, y seguimiento de **colaboradores y mentores especializados** del programa de pre-aceleración

---

### > Desarrollo del sector productivo

El apoyo continuo a la formación e incorporación de cooperativas de producción a través del programa Cooperera fue la labor más retadora por su carácter



presencial, sin embargo, una de las más importantes. El sector agropecuario fue protagonista en asegurar el sustento de la población, especialmente en una isla con comercio limitado durante los primeros meses de la pandemia. Esta razón fue parte del motivo por el cual Banreservas continuó respaldando esta labor, tomando en cuenta las medidas sanitarias de lugar en momentos de trabajo presencial.

82 diagnósticos situacionales  
de enero a diciembre de 2020

Durante el pasado año, se capacitaron  
1,132 socios de los  
grupos cooperativos  
apoyados

Para entender mejor las necesidades de cada grupo cooperativo, se realizaron 82 diagnósticos situacionales de enero a diciembre de 2020. Estas evaluaciones permiten dedicar esfuerzos guiados a cada grupo de manera personalizada.

De igual manera durante el pasado año, se capacitaron 1,132 socios de los grupos cooperativos apoyados. Sin embargo, comprometidos con el desarrollo de capacidades de la población, los talleres incluyeron también a miembros de grupos no beneficiados por el programa. Se abarcaron temas como la resiliencia del sector cooperativo en tiempos de

crisis, alcanzando 104 personas distribuidas en más de 26 grupos. Estos talleres se complementaron con 14 consejos publicados en las redes sociales para orientar a los grupos cooperativos de cómo manejar la pandemia en materia empresarial.

Por primera vez, las capacitaciones iniciaron de manera virtual con el soporte de los colaboradores Banreservas, para ayudar a personas de la tercera edad en zonas rurales a conectarse remoto.

Gracias a esta planificación, 12 grupos finalizaron el proceso de formación del programa Coopera y se logra el decreto presidencial de otros 12, acreditándolos formalmente como cooperativas. En total, se contribuyó a avanzar la gestión de 99 cooperativas en formación ubicadas en zonas de bajos niveles de ingreso y escolaridad.

## Inclusión social

Año tras año, trabajar por la plena inclusión de todos los dominicanos en el sistema financiero formal es parte del plan operativo del Banco de Reservas. Por eso, continuamos esforzándonos para eliminar las barreras que impiden el acceso a los servicios financieros y la integración de personas en el mercado laboral.

Como parte de esta planificación, en el 2020 se continuó la adecuación de oficinas para la accesibilidad de personas con discapacidad, logrando finalizar 36 de ellas. Al mes de diciembre, ya son 91 oficinas accesibles distribuidas en todo el territorio nacional. Esto corresponde al 35% del total de oficinas comerciales del Banco.

Adicionalmente, se tienen disponible 66 cajeros automáticos accesibles para el uso de la comunidad. Los cajeros automáticos de Banreservas tienen la ventaja de estar afiliados a UNARED, la mayor red de cajeros automáticos del país. Esto significa que la accesibilidad no está limitada a los clientes del Banco, sino que es inclusiva para toda la sociedad.

Al cierre del año, se han formado 249 colaboradores en lengua de señas a modo de reducir la brecha de comunicación con las personas con discapacidad auditiva. Igualmente, se ha puesto a disposición el programa de educación financiera para todo tipo de clientes. Al finalizar el



2020, se contaba con 305 personas con discapacidad impactadas por el mismo. De la misma forma, el Banco de Reservas trabaja por tener un ambiente laboral inclusivo que refleje una atención al cliente de calidad. Por eso al cierre del 2020, se contaba con 145 colaboradores con discapacidad contratados. Adicionalmente, durante el 2020 se capacitaron 290 colaboradores en trato adecuado a personas con discapacidad.

El Banco también formó parte en el estudio sobre situación laboral de personas con discapacidad realizado por el Consejo Nacional de Discapacidad –CONADIS–, para evaluar la realidad de las personas con discapacidad en la fuerza laboral activa del país.

Por las buenas prácticas en materia de «Inclusión laboral de personas con discapacidad» y «Sensibilización sobre inclusión a través de campañas de comunicación en medios» Banreservas fue reconocido en categoría Oro por cuarto año consecutivo, con el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad, RD Incluye 2020. Este reconocimiento es otorgado por el CONADIS, en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–.

---

Al cierre del año,  
se han formado

249

colaboradores

en lengua de señas

---

305

personas

con discapacidad  
impactadas por el  
Programa Preserva

---

# Cultura y Deporte

## Centro Cultural Banreservas

### Visión estratégica

El Centro Cultural Banreservas –CCBR– es una entidad creada para fomentar el arte y la cultura en República Dominicana. Su finalidad primordial es apoyar constan-



temente los valores más genuinos del quehacer humano, los cuales quedan evidenciados a través de la música, literatura, pintura, cine, teatro, danza y folklore, entre otras actividades artísticas. Además, busca propiciar debates y análisis sobre aquellas temáticas que contribuyen a fortalecer cuerpo, mente y espíritu.

### Apuesta estratégica

La identidad dominicana es producto de la confluencia de varias culturas que se han ido enriqueciendo con un mestizaje que no termina y que aún continúa. Parte de este proceso se debe a la idiosincracia de la región caribeña, un microcosmo con el que nuestro país comparte similitudes innegables, que se manifiestan en las múltiples expresiones artísticas, en la gastronomía, en la música y en la plástica.

Como parte de su apuesta de contribuir con el fomento de la cultura dominicana, a fin de impulsar el bienestar de todos los dominicanos, a través del apoyo y la difusión de las artes, el CCBR persigue definir su personalidad en el marco de una visión de la dominicanidad enmarcada en lo insular y lo caribeño.

De esta forma, el CCBR hace una revisión de la cultura dominicana y su herencia multicultural, abocándose en identificar los elementos comunes con las culturas contiguas, desde una visión antropológica y sociológica, para aportar al debate identitario que se establece en la sociedad de forma espontánea y cotidiana.

El CCBR implementa una agenda marcada por diversos enfoques de desarrollo sostenible, entendiendo el fomento y la divulgación de la creación artística y de las manifestaciones culturales como mecanismos efectivos para la reducción de las brechas sociales y para el avance sustentable de los seres humanos. Por un lado, el enfoque de género con la urgencia de ser inclusivos; un enfoque de derecho, que se exprese sin incurrir en argumentaciones que discriminen, excluyan o sean vejatorias para ningún grupo o clase.

---

La identidad dominicana es producto de la confluencia de varias culturas que se han enriquecido con el mestizaje.

Parte de este proceso se debe al microcosmos del Caribe, con el que nuestro país comparte similitudes innegables

---

Un elemento a tomar en cuenta es la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana y su postulado sobre «la construcción de una sociedad donde efectivamente exista igualdad de derechos y oportunidades» entre los ciudadanos dominicanos, citando como uno de sus objetivos a la «cultura e identidad nacional en un mundo global», planteando como línea de acción la promoción de «la participación en actividades culturales orientadas al desarrollo del conocimiento crítico y el pensamiento propio, mediante el fomento, desde la educación básica, de la cultura de la lectura y la capacidad de interpretación de los productos y manifestaciones culturales».

### Ejes y programas

Como espacio primordialmente de fomento cultural, el CCBR fija su agenda en la promoción de diversas disciplinas del arte y la cultura. Sus ejes de trabajo se enmarcan en áreas dedicadas al cine y el teatro, al libro y la biblioteca, a las artes visuales y al debate, entre otros. En 2020, pese a los desafíos sanitarios que nos trajo la pandemia global del Covid-19, el Centro llevó a cabo una agenda limitada, a través de las áreas que se presentan a continuación.

## Cine y el teatro

En lo que respecta a los diferentes programas de cine, como: cine clásico, ciclo de cine con embajadas y cine dominicano, se logró proyectar, a pesar de la pandemia, unas 11 películas de diferentes géneros. A su vez, en el área de teatro y de cine escolar no hubo presentaciones de obras, debido a que su público sólo recibía docencia virtual en ese período, y por lo tanto, sin salir de sus hogares.

## Biblioteca

En el área bibliográfica se realizaron ocho donaciones de libros a diferentes instituciones y personalidades del ámbito cultural e investigativo, mediante el programa de apoyo a las bibliotecas, entre las que cabe mencionar la donación realizada para la creación de la biblioteca de la Fundación Chica Smart, con la finalidad de ofrecer a las jóvenes dominicanas un espacio donde encontrar respuestas a sus inquietudes sobre cultura en general. En cuanto al servicio de préstamo de libros y publicaciones, se atendieron seis solicitudes provenientes de nuestros clientes internos.

Con relación a la ampliación del acervo bibliográfico recibimos la donación de dos ejemplares del libro «Le Gané a la Pobreza», de la autoría de Abigail Jean, quien realizó la puesta en circulación del mismo en los espacios del Centro Cultural, en el mes de febrero. Adicionalmente recibimos del Banco ejemplares del libro de Abigail Mejía, «Sueña Pilarín».

## Artes visuales

Durante el 2020, la sala de exposiciones Ada Balcácer del Centro Cultural Banreservas, recibió cinco muestras artísticas que fueron presentadas, tanto de manera presencial como virtual, cumpliendo así con nuestra misión de transformar positivamente el ambiente cultural del país, difundiendo conocimientos y estimulando la acción creativa y científica de la cultura, además de servir de esparcimiento para visitantes nacionales e internacionales.

Con el confinamiento, a principios de marzo de 2020, el Centro Cultural Banreservas tuvo que disminuir las cantidades de actividades presenciales en la sala, afectando las exposiciones que antes se realizaban con una excelente acogida del público en general.



La sala de exposiciones Ada Balcácer del Centro Cultural Banreservas, recibió cinco muestras artísticas que fueron presentadas, tanto de manera presencial como virtual, cumpliendo así con nuestra misión de transformar positivamente el ambiente cultural del país.

Debido a esta crisis sanitaria se suspendieron las actividades, incluidas en el marco de la exposición de la «Segunda Muestra Cultural Brasil-República Dominicana», por lo cual creamos nuevas propuestas expositivas que serían ofrecidas al público mediante los recursos virtuales existentes al momento. Varias opciones surgieron, de las cuales tres de estas fueron colocadas en la página y redes sociales del Banco y del Centro Cultural.

En noviembre de 2020 las puertas del Centro Cultural fueron reabiertas, con una nueva muestra expositiva titulada «Están Aquí», dedicada a la memoria de las heroínas nacionales Patria, Minerva y María Teresa Mirabal. En este año se realizaron cinco experiencias, presenciales y virtuales, dedicadas a diferentes artistas y sobre temas históricos-culturales.

## ● Exhibiciones y conversatorios virtuales

En el 2020, el Centro Cultural Banreservas realizó una serie de exhibiciones y conversaciones virtuales, las cuales se exponen a continuación:

- Exposición virtual muestra cultural de la provincia de San Cristóbal, dedicada al maestro Dionisio Blanco.
- Exposición de pinturas y esculturas de artistas oriundos de la provincia de San Cristóbal. Y presentación en línea del catálogo de la exposición.
- Exposición virtual «La Magia de la Luz» en la fotografía nocturna y el *Light-Painting*.
- Exhibición de la selección de imágenes fotográficas de los participantes del taller «La Narrativa de la Luz en la Fotografía Nocturna y el *Ligth-Painting*», impartido por la destacada fotógrafa Karina Narpier.
- Conversatorio con Dionisio Blanco, artista visual, el cual fue realizado por el gran maestro de las artes visuales dominicanas, en su taller de arte

## Debates

En relación a la presentación de las conferencias impartidas en nuestro Centro, se redujo significativamente la cantidad de encuentros y conferencias que usualmente se presentan en la agenda. Dentro de las actividades llevadas a cabo se destacan las siguientes:

- En el mes de enero fue impartida la conferencia titulada «Platos Icónicos de la Gastronomía Dominicana» en nuestro Centro Cultural, por el reconocido educador y presidente de la Fundación Sabores Dominicanos y actual director general del

Instituto Geográfico Nacional, licenciado Bolívar Troncoso Morales, quien ha desarrollado grandes iniciativas en el mundo gastronómico dominicano, así como en el ecoturismo sostenible en nuestro país.

➤ En el mes de febrero fue impartida la conferencia titulada «El Carnaval Brasileño y el Dominicano», enmarcada dentro de la segunda Muestra Cultural de Brasil, y cuya exposición estuvo a cargo de José Guerrero, historiador y antropólogo, quien ha dedicado su vida a una fructífera trayectoria profesional, en las diferentes ramas del conocimiento y uno de los académicos más consagrados en la investigación de la

Universidad Autónoma de Santo Domingo –UASD–.

➤ En el mes de marzo fueron presentadas dos conferencias enmarcadas en la Segunda Muestra Cultural de Brasil:

- Programas de becas de estudio en Brasil, dictada por la señora Hilda Rivas.
- Relaciones diplomáticas Brasil y República Dominicana, dictada por el señor Clemente Baena Soares.
- En noviembre fue impartida la conferencia «Así fue el Crimen de las Mirabal», por el historiador José Paulino Ramos, enmarcada en la celebración de la vida y heroísmo de las hermanas Mirabal.

### Objetivos a futuro

El Centro Cultural Banreservas se ha trazado unas metas a corto plazo, las cuales están llamadas a ser piezas claves en la evolución de nuestro espacio cultural. Tales metas se pueden resumir en:

➤ Multiplicar la asistencia de los públicos objetivos del Centro, de forma participativa y recíproca, provocando un diálogo con nuestros visitantes.

➤ Fomentar el debate crítico, la promoción de las artes y contribuir con el robustecimiento del debate nacional en una escala caribeña e insular.

➤ Poner de relieve la importancia de la creación artística en todas sus disciplinas y crear espacio de fomento y apoyo a

los artistas nacionales y residentes en el país.

➤ Colaborar, desde la biblioteca del CCBR, con el sector editorial dominicano, promoviendo espacios para la lectura, la publicación y la escritura.

➤ Establecer alianzas estratégicas con entidades del país, del Caribe y del mundo para facilitar el descubrimiento de nuevos contenidos y nuevos espacios de difusión de la agenda del CCBR.

## Deporte Banreservas

Durante el año 2020 el Banco de Reservas apoyó diversas actividades deportivas, entre los cuales se destacan el acuerdo establecido con la Liga de Béisbol Profesional de la República Dominicana (LIDOM), mediante el cual nuestra institución se comprometió a respaldar económicamente a dicha entidad, para garantizar sus operaciones durante los próximos ocho años.

En tal sentido, pudo efectuarse el inicio del torneo otoño-invernal 2020-21 de ese deporte con gran éxito, pautaado en solo 30 partidos por motivo de la pandemia, con el decisivo aporte del Banco de Reservas en la celebración del principal pasatiempo nacional, cumpliendo así con su responsabilidad social en beneficio de los dominicanos, aún en una época de crisis.

Asimismo, la entidad reiteró su apoyo al Club Deportivo y Cultural Mauricio Báez, así como al baloncesto nacional en su conjunto. Dicho club realiza una función, no solo deportiva, sino cultural, pues en el sector de Villa Juana donde opera, auspicia una escuela primaria, un liceo, una biblioteca, un dispensario médico, auditorio, y sus tradicionales equipos de basquetbol, así como de voleibol y taekwondo.

Del mismo modo, Banreservas apoyó por tercer año consecutivo, al Cibao Futbol Club, con sede en Santiago de los Caballeros, y de esta manera ofreció su aporte al desarrollo de este deporte de proyección mundial, que evoluciona con gran interés y entusiasmo en el país, atrayendo a cientos de jóvenes a su práctica.

El Cibao FC ha logrado obtener los campeonatos de clubes del caribe y de la Liga Dominicana de Futbol –LDF– y participado en torneos de la asociación internacional CONCACAF de ese deporte.

Asimismo, ha contribuido con el avance del ajedrez en nuestra nación, el juego ciencia, a través de la colaboración con la Federación Dominicana de Ajedrez; y propiciando, también, la práctica de diversas actividades deportivas entre los colaboradores de nuestra organización.



El inicio del torneo de baseball otoño-invernal 2020-21 se celebró con gran éxito, pautado en solo 30 partidos por motivo de la pandemia, con el decisivo aporte del Banco de Reservas en la celebración del principal pasatiempo nacional, cumpliendo así con su responsabilidad social en beneficio de los dominicanos, aun en una época de crisis.

# Voluntariado Banreservas

El Voluntariado Banreservas es un programa de solidaridad y compromiso social, enfocado en identificar y conocer las necesidades de los sectores menos favore-



cidos de la sociedad dominicana y familias vinculadas a nuestro Banco, con el fin de que a través de acciones solidarias se contribuya a mitigar y satisfacer las mismas. De esta forma, las iniciativas de acción social son fortalecidas con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible, incentivar la inclusión social, el crecimiento económico y la protección del medio ambiente.

Desde agosto del 2020, la señora Noelia García de Pereyra preside el Voluntariado junto al Consejo Directivo y equipo de trabajo, bajo la filosofía de que frente a grandes transformaciones debemos estar todos unidos, desarrollando nuestras acciones con impulso y responsabilidad, sirviendo a los demás y beneficiando a quienes ayudamos.

El Voluntariado realiza actividades y proyectos a favor de nuestros colaboradores y sus comunidades, sustentando su estrategia en dos de los principales focos del Banco. El primero

---

45

colaboradores beneficiados

29

casos de reorganización financiera

16

reparación de viviendas

---

es la Responsabilidad Social y Sostenibilidad; y el segundo es el Capital Humano. Ambos basados en los siguientes cinco ejes estratégicos: social, medio ambiente, salud, educación y cultura.

### ● **Ámbito social proyecto social**

Este es un programa solidario y de compromiso social que beneficia a los colaboradores activos y pensionados del Banco de Reservas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida y afianzar nuestro compromiso con la Familia Reservas, tal como lo dice nuestro lema «Mejorar la vida de la gente poniendo el corazón en todo momento».

Con el programa hemos alcanzado un total de 45 colaboradores, incluyendo siete pensionados, los cuales han sido beneficiados de la siguiente manera: 16 casos de reparación y adecuación de viviendas, 29 casos de reorganización financiera, a través de préstamos para saldos de deudas y aumento de su flujo de efectivo al consolidar y/o eliminar sus deudas, 41 casos con donaciones fijas y entregas de electrodomésticos, todos según política interna definida y aprobada por el Banco, a través del Consejo de Directores.

### ● **Entrega de canastas y juguetes navideños en los sectores El Dique del Ozama y La Ciénaga**

Durante el 2020, no se pudo realizar nuestro tradicional almuerzo navideño debido a la pandemia, aunque no dejamos de llevarles alegría a las comunidades de las riberas de los ríos Ozama y Yaque. En el Ozama entregamos 800 canastas navideñas, además de juguetes, pizzas y dulces, beneficiando a 1,000 niños y niñas de estas comunidades. Mientras que en el Yaque entregamos 400 canastas navideñas, además de juguetes.

---

800

canastas navideñas

además de juguetes, pizzas y dulces, beneficiando a

1,000

niños y niñas

---

## Almuerzo navideño en el Hogar de Ancianos de San Francisco de Asís

También en este caso por la situación de la pandemia del Covid-19, nos vimos en la necesidad de no realizar la celebración acostumbrada, aunque si les llevamos el tradicional almuerzo navideño, y de igual manera pudieran disfrutar del mismo. En esta actividad, 240 personas del Hogar San Francisco de Asís se beneficiaron, tanto los envejecientes como los empleados del mismo.

---

# 1,500

personas entre niños y adultos disfrutaron de un evento inigualable en el estadio de softbol del Club Banreservas asistidos por más de 120 voluntarios

---

## Día de Reyes Magos

En enero del 2020, el Voluntariado Banreservas celebró su tradicional día de Reyes con la participación de más de 1100 niños junto a sus padres, en una fiesta de alegría y diversión, donde vivieron una mañana mágica con bailes, rifas, actos de magia, pinta caritas, comida y muchas sorpresas. Todos los niños recibieron un juguete y la satisfacción de haber vivido una experiencia inigualable. El estadio de softbol del club Banreservas fue el lugar donde unas 1500 personas, entre adultos y niños, disfrutaron de este evento, asistidos por más de 120 voluntarios y encabezado por la presidente del Voluntariado, quien llena de la alegría por la vistosidad del evento, motivó a los presentes a pasar una feliz jornada.

## Apoyo a la Fundación St. Jude

Con gran entusiasmo, y guardando todas las medidas de seguridad sanitarias debido al Covid-19, nuestro Voluntariado celebró el St. Jude Day, con una jornada al aire libre en la que pequeños y adultos disfrutaron de variadas actividades. Gracias al número total de

camisetas vendidas, con nuestros aportes se recolectaron RD\$1,228,800.00 para tratamientos y otras necesidades de 80 niños inscritos en la Fundación St. Jude.

Esta iniciativa tuvo una gran acogida entre los colaboradores del Banco y filiales, quienes adquirieron un total de 1,024 camisetas, diseñadas por artistas dominicanos exclusivamente para nuestro Voluntariado, con el mensaje «Siempre activos» de la ilustradora dominicana Naydui.

RD\$  
1,228.8 MM

recolectados para  
tratamientos y  
necesidades de los niños  
de la Fundación St. Jude

### ● Alianza estratégica con la Fundación *Nature Power*

En el mes diciembre del 2020, se firmó un convenio con la Fundación *Nature Power* para iluminar provincias y seguir mejorando las condiciones en las que se encuentran cientos de comunidades vulnerables del país.

Con el lema «El Voluntariado en tu Provincia» nos unimos para promover y desarrollar a nivel nacional proyectos sostenibles enfocados a facilitar el acceso de agua potable, energía limpia y apoyar el emprendimiento femenino en dichas localidades. Este acuerdo fue firmado por su presidenta Noelia García de Pereyra y la señora Laura Rojas, Directora Ejecutiva y Fundadora de *Nature Power*.

### ● Visita del Voluntariado a la comunidad de los Cambrones, San Juan de la Maguana

Con la finalidad de apoyar el emprendimiento femenino, el Voluntariado visitó la dulcería Los Cambrones en la comunidad que lleva el mismo nombre, donde se hizo entrega de una nevera exhibidora, cuatro abanicos y dos licuadoras, para que las mujeres emprendedoras de esta comunidad puedan seguir desarrollando su negocio. Mediante este aporte, se pudo beneficiar a más de 20 familias de esta comunidad que se sostienen de la elaboración y venta de dulces.

## Medio ambiente

### Programa Vida. Vida para el Ozama & Vida para el Yaque del Norte

A través de nuestro Programa Vida, aportamos a la evolución hacia una mejor sociedad, que lleva soluciones y beneficia la vida e historias de personas de El Dique del Ozama en Santo Domingo y del río Yaque del Norte en Santiago.



Es una iniciativa de responsabilidad social de Banreservas, que tiene como objetivo el saneamiento ambiental de los ríos Ozama y Yaque del Norte, a través de la cual los habitantes de estas comunidades intercambian bolsas llenas de plásticos, extraídos del río, por

una bolsa de alimentos básicos. Este programa persigue fomentar una cultura de respeto al medio ambiente, estimular el emprendurismo y una ética de trabajo comunitario, además de contribuir con el desarrollo sostenible del fomento al reciclaje en nuestro país.

En el 2020 se realizaron, por motivo de la pandemia, un total de dos operativos, uno en El Dique del Ozama y otro en el Yaque del Norte, con los siguientes resultados: 1,500 raciones entregadas en el Ozama; 6,609 kgs de plásticos retirados de los ríos; y 2,250 familias alcanzadas. A pesar de la suspensión de los operativos por la pandemia, se hizo la entrega de un total de 6,190 raciones con el objetivo de que los habitantes de las riberas de los ríos Ozama y Yaque del Norte pudieran mitigar los efectos de la misma.

## Jornada de reforestación

8,500 árboles fueron plantados en las cuencas de los ríos Ozama, Haina y Yatubey, gracias al esfuerzo de colaboradores, que junto al equipo del Voluntariado Banreservas, y en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, celebraron el mes de la reforestación. Con el propósito de aumentar la cobertura boscosa y forestal de estas cuencas, así como para evitar la erosión de los suelos, durante cuatro sábados de octubre se sembraron las especies pino Caribeña, Mara, Capá, Cedro, Penda, Uva de Playa, Juan Primero, y Caoba, entre otras.

En esta actividad participaron 180 colaboradores de la familia Reservas junto a sus familiares en estas jornadas, como apoyo a su misión de mejorar la calidad de vida de las comunidades, a través de acciones que impacten positivamente en el desarrollo social sostenible.

## Ruta de Reciclaje

Este Programa tiene como objetivo seguir fomentando una cultura de reciclaje sobre los materiales que los colaboradores utilizan diariamente, en las oficinas administrativas a nivel nacional. Estas rutas son elaboradas en conjunto con la Dirección de Servicios Generales, consiguiendo con las mismas reciclar las siguientes cantidades de materiales:

<b>Papel Archivo y Triturado</b>	<b>Cartón</b>	<b>Plástico</b>	<b>Archivos Procesados</b>	<b>Tóner</b>	<b>Metal</b>
38,790 kgs	7,154 kgs	377 libras	78,673 kgs	43 unidades	5,330 kgs

## Salud

### Charla contra el cáncer de mama

Como parte de las actividades realizadas durante el mes de Concienciación de Cáncer de Mama, el Voluntariado Banreservas, junto a la Liga Dominicana Contra el Cáncer –LDCC–, llevó a cabo una charla educativa desde el auditorio de la Academia Banreservas, a cargo de la doctora Sui Lane Ceballos, la cual fue transmitida a más 150 colaboradoras a través de una plataforma de video conferencia. De esta manera, cumplimos con uno de nuestros ejes de acción «Educación», en este caso, educar sobre el cáncer y la importancia de realizar acciones de prevención primaria

## Educación

### Educando a distancia con Voluntariado Banreservas

En noviembre nació esta plataforma educativa virtual, la cual busca apoyar a colaboradores de la familia Reservas en la educación y tareas de sus hijos en medio de la pandemia del Covid-19, enfocándose en los siguientes ejes principales: contenido para estudiantes; cápsulas educativas; calendario socio-afectivo; contenido para padres; medidas de prevención Covid-19; «Yo también puedo»; y «Participando a distancia». Mediante esta nueva plataforma se recibieron 13,571 visitas en noviembre y diciembre del 2020.

---

Mediante esta nueva plataforma se recibieron

**13,571** visitas en noviembre  
y diciembre del 2020

---

## Cultura

### 51.ª Edición del Concurso Nacional Navideño de Pintura Infantil

Cumpliendo con la promesa y la tradición de 51 años ininterrumpidos de cultivar el desarrollo cultural y social de la colectividad, el Voluntariado Banreservas, junto al Centro de Arte Nidia Serra, reconoce y premia la capacidad artística y creativa de los niños para plasmar la tradición de la Navidad Dominicana, a partir del uso de los colores y el dibujo.

En esta versión fueron recibidas 1,100 pinturas de todo el territorio nacional, siendo premiadas 68 en diferentes categorías, incluyendo el nuevo renglón «Premio elegido en las redes sociales», donde se premia tomando en cuenta la cantidad de *likes* de las pinturas participantes en este renglón. La premiación está basada en 18 ganadores de los primeros tres lugares, recibiendo *tabletas* y cuentas de ahorro de hasta RD\$20,000.00 pesos y su obra ganadora enmarcada; y 50 ganadores de becas en la escuela de arte Nidia Serra, así como también *kits* de pinturas, certificados de reconocimiento. Las imágenes de las pinturas ganadoras fueron utilizadas en la elaboración de las tarjetas navideñas de Banreservas.

---

La premiación estuvo basada en 18 ganadores de los primeros tres lugares, recibiendo tabletas y cuentas de ahorro de hasta RD\$20,000.00 pesos; y 50 ganadores de becas en la escuela de arte Nidia Serra

---

### ● Día de la mujer

En conmemoración del día internacional de mujer, el Voluntariado llevó a cabo el taller «Mujer: Tu Imagen es Herramienta de Éxito», a cargo de la diseñadora Nina Vásquez, con el objetivo de poner en práctica los mecanismos necesarios para potencializar los dones, virtudes y capacidades que trae consigo la feminidad.

### ● Cooperaciones, patrocinios y donaciones

El Voluntariado Banreservas, en cumplimiento a sus objetivos generales de generar alianzas estratégicas para el bienestar y el porvenir de la sociedad dominicana con fundaciones y asociaciones sin fines de lucro, apoyó durante el 2020 mediante donaciones a más de 44 entidades, entre las que se encuentran: fundaciones en apoyo a la niñez, patronatos de personas con discapacidad, iglesias y parroquias, ligas deportivas y obras teatrales. Además del apoyo de estas instituciones fueron realizados aportes para procedimientos médicos destinados a personas en situaciones críticas de salud, relacionadas a la familia Banreservas.

# Fundación Reservas del País

## ● Información General de la Fundación

La Fundación Reservas del País –FRP– es una asociación sin fines de lucro de naturaleza y carácter público, incorporada en enero del 2004, con el objetivo de ofrecer acceso al crédito a poblaciones empobrecidas y vulnerables. Al poco tiempo, la institución cambia su norte y apoya acciones puntuales de carácter social desde un bajo perfil.



En octubre de 2012 se reformó nueva vez su visión y objetivos, para hacerlos más amplios y enmarcarlos dentro de la estrategia de apoyo del gobierno a las MIPYMES, especialmente a las microfinanzas. La Fundación constituye una plataforma para el otorgamiento de

---

Luego de un intenso y comprometido trabajo, hemos aportado al país un ente sólido y de bien; y lo más importante, es que ha suplido carencias y generado importantes beneficios a nuestros microempresarios

---

créditos de segundo piso dirigido a instituciones de financiamiento solidario, como son las cooperativas de ahorro y crédito, y las asociaciones sin fines de lucro con programas crediticios.

Las entidades de micro-finanzas, al contar con mayor cantidad de recursos acrecientan sus colocaciones a los pequeños negocios, facilitando que estos mejoren sus unidades productivas, mantengan y aumenten los empleos, y además generan una dinámica económica más activa en sus comunidades. El financiamiento es acompañado de apoyo técnico, educativo y de innovación, con el fin de contribuir a optimizar el desarrollo, tanto de dichas instituciones como de las y los microempresarios.

Hoy en día la labor de la Fundación es de gran aceptación y credibilidad, por lo que podemos decir que luego de un intenso y comprometido trabajo, hemos aportado al país un ente sólido y de bien; y lo más importante es que ha suplido carencias y generado importantes beneficios a nuestros microempresarios.

## ● Logros y Ejecución año 2020

Durante el año 2020, la Fundación mantuvo su contribución a la democratización del crédito para las micro y pequeñas empresas y, con ello, al bienestar social a pesar de la crisis mundial provocada por la pandemia de Covid-19. Ante esta coyuntura, la Fundación debió reformular su impacto, adaptarse a las medidas de seguridad para prevención de contagios en el formato de sus actividades de fortalecimiento e innovación, e impulsar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, ofreció condiciones especiales a las entidades de micro finanzas para que pudieran hacer extensivas dichas facilidades a sus socios, los cuales están siendo una de las poblaciones más afectadas por esta crisis.

## ● Ejecución atendiendo a cada uno de nuestros ejes estratégicos

### Financiamiento para generar ingresos y empleos

La Fundación ofrece recursos financieros en condiciones favorables a cooperativas y asociaciones sin fines de lucro, que cuentan con programas para otorgar créditos a las

microempresas y la producción nacional. Actualmente nuestra oferta incluye los siguientes programas crediticios: Crédito Estándar, Crédito para Instituciones Emergentes y Crédito para el Impulso a la Sostenibilidad de Cartera –ISOCA–.

Hemos puesto a disposición de las cooperativas aliadas nuestro nuevo producto Crédito Verde, que tiene por objetivo el otorgamiento de financiamiento para implementar prácticas e inversiones orientadas a eficiencia energética y energía renovable, con énfasis en la mitigación y adaptación al cambio climático por parte de las microempresas del país. Actualmente, se han desembolsado cuatro créditos para estos fines.

Con el resultado del esfuerzo aunado entre la Fundación y las prestatarias, y a pesar de la crisis sanitaria y socioeconómica que se está viviendo en nuestro país fruto del Covid-19, hemos logrado impactar de manera directa, desde el inicio de la Fundación al cierre del año, 155,948 microempresas, con un crédito promedio de RD\$73,831, y se han creado y/o fortalecido 343,845 empleos, traduciéndose en bienestar para las familias y las comunidades donde las mismas convergen.

La totalidad de préstamos aprobados durante el 2020 fue de RD\$555.00 millones, con un monto desembolsado de RD\$460.00 millones. La recuperación de activos fue de RD\$594.67 millones, para una cartera vigente de \$2,163 millones y un índice de morosidad de 0.82%.

Cabe resaltar la situación que se ha vivido desde el mes de marzo de 2020, cuando la pandemia comenzó a hacer estragos en las economías de las familias dominicanas, por lo cual las prestatarias manifestaron un aumento en la mora de su portafolio de crédito, lo que, combinado con la liberación de fondos del Gobierno para apoyar a los sectores productivos, provocaron una sobre liquidez en la banca comercial y una reducción en el otorgamiento de crédito por parte de las prestatarias.

Se observó la necesidad de postergar y extender los plazos para el pago de los créditos por parte de prestatarias y microempresas, de disminuir las tasas de financiamiento por



El total de préstamos aprobados durante el 2020 fue de RD\$555 millones con un monto desembolsado de RD\$460 millones. La recuperación de activos fue de RD\$594.67 millones, para una cartera vigente de \$2,163 millones y un índice de morosidad de 0.82%.

sobre-liquidez en el mercado, y ampliar los conceptos que pudieran ser financiados a través de los microcréditos concedidos.

### ● Mejora de capacidades para la población microempresarial y productiva

La Fundación dispone de actividades formativas para que los microempresarios puedan mantenerse al día en los conocimientos necesarios para el buen manejo de sus negocios, así como su eficiencia y competitividad; por ello continuó ofreciendo capacitación en temas especializados en modalidad presencial y virtual durante la pandemia.

Nuestra oferta educativa a los microempresarios incluyó en el 2020 los siguientes temas: gestión financiera; cambio climático; empoderamiento femenino; higiene y manipulación de alimentos; capacitación a pres-tatarias para afrontar la crisis generada por el Covid-19; y manejo efectivo de las finanzas. Los microempresarios, a su vez, promovieron charlas entre sus socios sobre el ahorro, la innovación y la gestión económica para mitigar la vulnerabilidad de las microempresas a través de estas acciones, fueron capacitados 2,703 microempresarios, mediante 99 talleres. Igualmente, en el desarrollo de estas actividades comprobamos que las mujeres tienen un marcado interés y una gran

---

Hemos logrado impactar de manera directa, desde el inicio de la Fundación al cierre del 2020

155,948

microempresas

con un crédito promedio de

RD\$ 73,831

Se han creado y/o fortalecido

343,845

empleos

---

participación, representando el 66% de la asistencia, con un índice de satisfacción promedio del 93%.

En estas actividades se incorporó al equipo gerencial de la Fundación, personal con más de 20 años de experiencia en la banca y el sector de las microempresas del país.

Asimismo, se reforzó nuestro enfoque para asistir y acompañar a las entidades más necesitadas de crecimiento y favorable evolución.

### ● Fortalecimiento Institucional a Cooperativas y Asociaciones con Programas de Microcrédito

Con el interés de apoyar y fortalecer el crecimiento de las prestatarias de la Fundación, ofrecemos en apoyo a este segmento en forma de asistencia técnica especializada y capacitación de sus empleados para seguir mejorando la calidad de los servicios brindados, con énfasis en manejo de crisis, gestión de conflictos y finanzas personales, lo cual ha beneficiado a las mismas.

### ● Resiliencia climática y desarrollo sostenible

La contribución a la resiliencia climática y el desarrollo sostenible es parte sustancial de la estrategia de nuestra Fundación, la cual está diseñada en pro de una economía baja en carbono que posibilite el bienestar de la población dominicana, sin comprometer el de las futuras generaciones, y que mitigue el riesgo ante los inciertos escenarios fruto del cambio climático.

Durante el 2020, se ejecutó el proyecto «Desarrollo de Capacidades para una Mejor Penetración de Mercados de Financiamiento de Eficiencia Energética y Energía Renovable», en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo –BID–.

Como parte de este proyecto, se realizó una estrategia de financiamiento verde para la institución y un estudio de mercado sobre el potencial de financiamiento en eficiencia



La contribución a la resiliencia climática y el desarrollo sostenible es parte sustancial de la estrategia de nuestra Fundación, la cual está diseñada en pro de una economía baja en carbono que posibilite el bienestar de la población dominicana, sin comprometer el de las futuras generaciones

---

energética –EE– y energía renovable –ER– entre una muestra de prestatarias y microempresas. Como resultado, se creó un nuevo producto de crédito enfocado en financiar inversiones y prácticas que contribuyan a la mitigación y adaptación de los efectos del cambio climático desde las Mipymes, priorizando el financiamiento a determinadas soluciones tecnológicas. Actualmente se encuentra en ejecución el desarrollo de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS– de segundo piso.

● **Apoyo al sector de las Microfinanzas y Mipymes**

La Fundación colabora y mantiene alianzas estratégicas también con otras entidades de Gobierno para impulsar estos objetivos afines, como es el caso del Consejo Nacional de

---

486

directivos y socios de cooperativas y asociaciones del sector agropecuario capacitados en todo el territorio nacional

---

Cambio Climático, donde forma parte del Consejo Consultivo para el Cambio Climático. De igual manera, la Fundación contribuye con la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de su participación en la Comisión de Alto Nivel para los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, y en particular en la sub-comisión planeta, así como en otros sistemas de coordinación y trabajo gubernamentales para la implementación del Plan Nacional de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional –SINASSAN–, la Iniciativa de Paridad de Género –IPG–, Mesa de Estadística de Mipymes –coordinada por el MICM–, y comitivas para foros climáticos internacionales como la Cumbre del Clima –COP–, entre otros.

Partiendo de la experiencia de la Fundación en capacitación a microempresarios de los sectores de comercio, servicios y agropecuario, identificamos oportunidades de sinergia con el Programa Cooperera de la Dirección General de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas para fortalecer capacidades de las cooperativas que dicho programa atiende.

Para el 2020, se capacitaron con la realización de un taller virtual a 486 directivos y socios de cooperativas y asociaciones del sector agropecuario ubicadas en las zonas Este, Norte y Sur del país. A través de esta colaboración ambas instituciones promovieron la sensibilización del sector cooperativo ante los impactos que generan las actividades de la vida cotidiana empresarial y personal, y sobre la adopción de medidas que permitan crear medios de vida sostenibles y resilientes ante el cambio climático.

Asimismo, se ha iniciado el diseño de un plan de trabajo conjunto con el fin de ampliar nuestra colaboración a las asociaciones apoyadas por el Programa Cooperera del Banco de Reservas para acceso a crédito, fortalecimiento institucional y asistencia técnica, así como capacitación en educación financiera y especializada. Esta nueva colaboración contempla la instalación de las aplicaciones contable y comercial, para la venta de sus productos a través del *market place* «Cosecha del País».

En otro orden, y siendo conscientes de la difícil situación que viven a causa del Covid-19 las cooperativas y asociaciones que intermedian los recursos financieros de la Fundación, las

cuales se vieron afectadas en sus operaciones y desempeño, a causa del cierre parcial de sus oficinas y la baja de las actividades económicas micro empresariales de sus socios, se hizo necesario revisar las metodologías, variables e indicadores utilizados por la Fundación para la evaluación de operaciones de crédito y su monitoreo, así como también establecer nuevas estrategias para ofrecer facilidades de reestructuración de planes de pago, revisión de tasas de interés, entre otras acciones que puedan requerir las cooperativas y las asociaciones sin fines de lucro.

Para ello, el Banco Interamericano de Desarrollo –BID–, brindó apoyo a la Fundación a través de una consultoría, para la implementación de estas iniciativas y así poder tener un monitoreo más eficiente de las entidades de intermediación financiera solidaria con las cuales trabaja. Se realizaron teleconferencias con el equipo del BID, a fin de revisar las condiciones de las operaciones de crédito vigentes y proponer criterios y condiciones a considerar, en caso de que alguna prestataria tenga problemas en sus flujos de caja, así como incorporar al modelo de evaluación existente para otorgamiento de nuevos créditos, indicadores, variables y requisitos relevantes a tomarse en cuenta, ante los cambios generados por el Covid-19. Asimismo, se realizó el análisis de riesgos internos y externos vinculados a la cartera.

## Imagen y gestión institucional

Un convenio de colaboración fue firmado con la asociación sin fines de lucro, Hábitat para la Humanidad, para el desarrollo de un nuevo servicio de crédito para vivienda productiva y sostenible, el cual será desarrollado durante el 2021. El mismo tendrá por objetivo el empoderamiento de las familias, a través de la creación de un producto financiero que estará destinado a implementar mejoras en las viviendas de los micro y pequeños empresarios, que ya cuentan con espacios en su interior destinados a la actividad productiva, permitiéndoles hacer adecuaciones físicas y mejoras de diversa naturaleza. Esto las convertirá en viviendas dignas y adecuadas para dominicanos y dominicanas que viven en condiciones vulnerables, y para pequeños empresarios que sean socios de las prestatarias de la Fundación.

Junto con Sostenibilidad 3Rs firmamos un acuerdo con el fin de promover y coordinar charlas acerca del uso efectivo de los recursos y el adecuado manejo de los residuos, así

como asistencia técnica y certificación a entidades con las cuales trabajamos para implementar sistemas de gestión ambiental en sus instalaciones. Asimismo, se siguieron impartiendo los talleres de cambio climático a las Mipymes. De esta forma, las empresas son concienciadas sobre el impacto que puede generarse en sus negocios y su calidad de vida, si no se toman las medidas adecuadas para incrementar su resiliencia, adoptando con pleno conocimiento las opciones más factibles para acometer los cambios necesarios



Junto con Sostenibilidad 3R's firmamos un acuerdo con el fin de promover y coordinar charlas sobre sensibilización, el uso efectivo de los recursos y el adecuado manejo de los residuos

Fueron entregados las Certificaciones Gobernanza e Inclusión Financiera –GIF– que da por concluido este proyecto con la colaboración del BIM LTD, gestor de inversiones de impacto positivo. Esta alianza estratégica cumple con el objetivo de contribuir con una gobernanza de calidad en las instituciones de microfinanzas inclusiva que atienden a poblaciones vulnerables y de bajos ingresos en República Dominicana.

El concepto de gobernanza asumido por el proyecto es entendido como un sistema de procedimientos y procesos agrupados en la gestión y el control, que busca contribuir con la

solidez y la sostenibilidad de las instituciones que fueron certificadas. La conclusión de este proceso se traducirá en crecimiento y mejora de sus procesos y estándares de calidad, como en el fortalecimiento de su estrategia institucional. Se realizó la entrega de certificados de acreditación en gobernanza e inclusión financiera a seis prestatarias, con las que mantenemos relaciones de negocio, como son: COOP-GUATA, COOP-CDD, COOPECLOF, Asociación Esperanza Internacional, COOP-MEDICA y COOPRIO.

### ● **Objetivos y planificación al 2021**

La Fundación asume en su planificación una paulatina mejora en las condiciones del sector de las microfinanzas y las microempresas, de acuerdo con la evolución de la crisis a causa del Covid-19. Se contempla seguir adoptando las medidas de prevención de contagios en las acciones de fortalecimiento e innovación, así como en sus operaciones internas. Además, se establecerán alianzas con nuevas instituciones colaboradoras y se continuarán fortaleciendo las existentes. Asimismo, se contribuirá con otras iniciativas de Gobierno relacionadas con la paridad de género, el cambio climático y el desarrollo sostenible, así como la seguridad alimentaria y nutricional.

---

A través del **Plan de Reactivación de las Mipymes del Gobierno**, bajo el liderazgo del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, la Fundación Reservas del País facilitará el **acceso a tasas especiales de financiamiento y educación financiera especializada** a **micros y pequeños empresarios**

---

Se creará por igual, un nuevo producto de crédito a favor de los microempresarios enfocado a la mejora y resiliencia de la vivienda productiva y sostenible. Por último, desarrollaremos un programa de capacitación en eficiencia energética y energía renovable para prestatarias y microempresas, que promueva la transición energética a energía limpia de estos negocios.

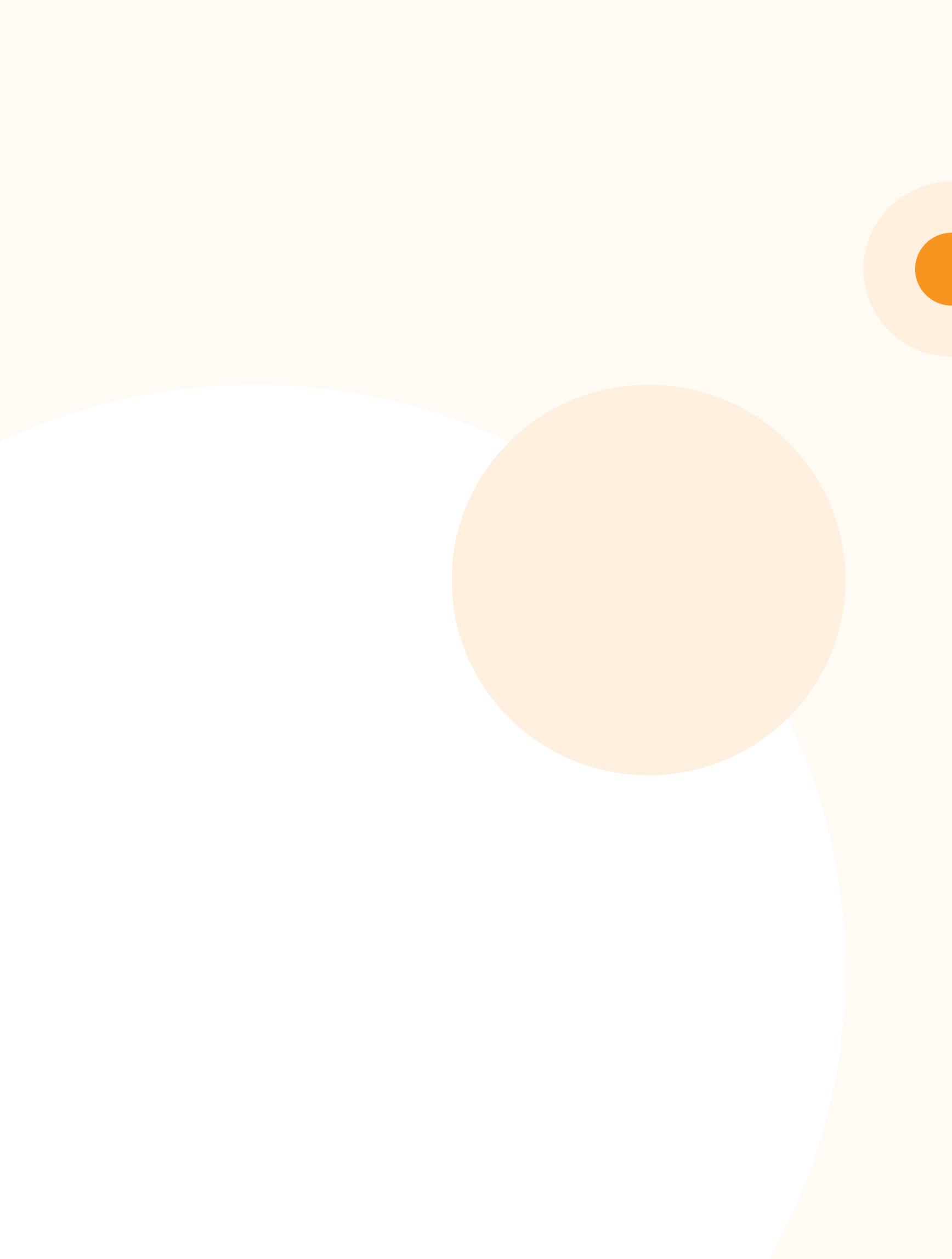
El Banco de Reservas, a través de la Fundación Reservas del País, participará del Plan de Reactivación de las Mipymes del Gobierno, bajo el liderazgo del Ministerio de Industria, Comercio & Mipymes, una iniciativa que permitirá dar respuesta a las necesidades de los Micro y Pequeños Empresarios, facilitando el acceso a financiamiento con tasas preferenciales y a educación financiera especializada.

### Otras informaciones de interés

Desde el Gobierno se ha motivado a que todas las instituciones colaboren para hacer posible el cumplimiento de los compromisos asumidos por el país, ante la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático, mediante sus Contribuciones Nacionales Determinadas –NDC–. La Fundación ha sido un actor relevante en el proceso de actualización de la NDC durante el 2020, por su participación activa en los talleres de actualización coordinados por el Consejo Nacional de Cambio Climático.

En relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles –ODS– la Fundación Reservas contribuye con los siguientes Objetivos: Fin de la Pobreza, Hambre Cero, Igualdad de Género, Energía Asequible y Contaminante, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Industria, Innovación e Infraestructura, Reducción de las Desigualdades Ciudades y Comunidades Sostenibles, Producción y Consumo Responsables, Acción por el Clima y Alianzas para Lograr los Objetivos.







# Pacto Global

Comunicación  
de Progreso **2020**



# El Banco de Reservas y su nivel de impacto en los ODS

La República Dominicana, como estado miembro original de las Naciones Unidas, adoptó los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– desde su creación en 2015 para vincular sus metas al desarrollo social, económico y ambiental del país.

Estos 17 objetivos son un llamado global a la acción para que al año 2030, se ponga fin a las aflicciones que impiden garantizar que todas las personas disfruten de los derechos humanos fundamentales, de la paz y la prosperidad. Por eso, reconocemos la necesidad de trabajar activamente en iniciativas que apoyen el alcance de los ODS. El Banco de Reservas, como entidad financiera estatal y parte del empresariado dominicano, está comprometido a facilitar el progreso de estas metas a través del financiamiento de los sectores productivos locales.

Nuestra labor empieza con tener una oferta de productos y servicios inclusiva que toque todos los segmentos de la población. Desde participar en financiamientos para proyectos turísticos y de energía renovable, hasta la apertura de cuentas de ahorro infantiles. Trabajando de la mano con los entes reguladores, ampliamos cada día más esta oferta, adecuando procesos e infraestructuras para asegurar que nadie se quede atrás. Ejemplo de esta inclusión es el programa Cree Banreservas que apoya el financiamiento de ideas de negocio que aún no califican para préstamos MiPymes. También se encuentran las cuentas Preserva y Nómina Inclusiva, que dan acceso al crédito y al ahorro a personas excluidas del sistema financiero formal, y con el proyecto BR accesible, se trabaja por los derechos de las personas con discapacidad.



Para estimular el uso de los servicios bancarios, nos valemos de programas de educación financiera para todas las edades. Así también, formamos alianzas estratégicas con otros bancos, asociaciones y comercios, de manera que se amplíe la disponibilidad de canales de atención y el conocimiento de cómo utilizarlos. Con la organización de eventos y ferias de financiamiento de inmuebles y vehículos, se brinda la posibilidad de acercar a los clientes a infraestructuras y tecnologías sostenibles. De esta forma, llevamos el Banco donde quiera que estén nuestros clientes, dentro y fuera del país.

Con apoyo de nuestros colaboradores como voluntarios Banreservas, mejoramos la vida de la gente llevando alimentos y donaciones para combatir el hambre y la pobreza. Asimismo, la sociedad es beneficiaria de intangibles con el apoyo a la cultura y el deporte.

Con estas y otras acciones llevadas a cabo año tras año, aseguramos la rentabilidad del Banco, conjugando las ayudas sociales y el cuidado ambiental, e integrando a nuestros grupos de interés clave para incrementar la calidad de vida de los dominicanos. A continuación, se presenta lo más relevante del respaldo a colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad general durante el 2020, así como la contribución al logro de los ODS.



# El Banco de Reservas y su gestión de negocios sostenibles

En Banreservas se trabaja por la mejora continua de sus procesos y estructuras en beneficio de las partes interesadas. En el 2020, se cerraron 464 requerimientos de mejoras en procesos, identificadas a través de diagnósticos rutinarios y solicitudes de los diferentes departamentos del Banco.

Asimismo, se presta especial atención a la retroalimentación que los clientes proporcionan enfocados en el bienestar de los mismos. Durante el año pasado, se cerró el 80% de las quejas y reclamaciones recibidas a través de los distintos canales de atención.

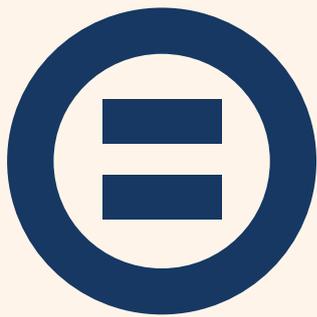
A medida que la sociedad continúa moviéndose hacia los servicios digitales, es compromiso del Banco garantizar la seguridad electrónica de los datos de los clientes. Por esta razón, durante el 2020 se pusieron en marcha tres proyectos para mejorar la infraestructura de tecnología de la información. De igual manera, se capacitaron 7,038 colaboradores en temas de ciberseguridad y se enviaron 116 boletines informativos durante todo el año, para mantener el tema como prioridad en el día a día de todos.

Estas acciones evidencian como el Banco de Reservas se ocupa de las necesidades de sus clientes, a la vez que adapta sus procesos para continuar brindando servicios de una manera segura y confiable sin importar las circunstancias.





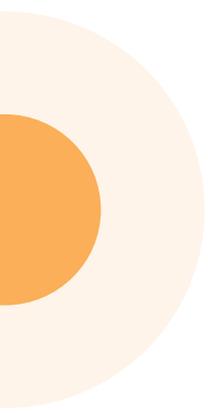
# Derechos Humanos



Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos y asegurarse de que las empresas no son partícipes de la vulneración de estos







# El Banco de Reservas y su gestión por los Derechos Humanos

Los efectos del Covid-19 han sido severos. Varios indicadores económicos estiman que les tomará a las comunidades más vulnerables hasta 6 años el recuperarse financieramente. Por esta razón, desde el inicio de la crisis en el país, se tomaron medidas de apoyo financiero que garantizaran la preservación de los derechos y necesidades básicas de la población. Al mismo tiempo, se continuaron las acciones de apoyo al arte, la cultura, la educación e inclusión social.

La mayor medida adoptada en marzo 2020 orientada a acomodar la carga financiera de los clientes ante la pandemia, fue la disminución y eliminación temporal de comisiones en tarjetas de crédito y débito. Además, se otorgó un período de gracia de hasta tres cuotas diferidas en préstamos hipotecarios, de consumo, vehículos y a las micro, pequeñas y medianas empresas –MiPymes–. Esta gracia permitió aplazar el pago de capital, intereses y seguro de los préstamos para los meses de marzo, abril y mayo 2020, a beneficio de 227,554 clientes. Adicionalmente, se eliminó la comisión para el pago de impuestos a través de TuBanco Empresas, App Empresas y \*960#.

También en el 2020, se realizaron inversiones en el sector agropecuario, tales como el desembolso de \$3,705.5 millones al programa de pignoración de arroz. Por otro lado, se desembolsaron fondos por RD\$1,005.3 millones en financiamiento para viviendas de bajo costo y se apoyaron proyectos como los de Ciudad Juan Bosch, de Constructora Bisonó, y otros proyectos privados con la misma finalidad.

Se continuó el fomento de la educación mediante el financiamiento de RD\$2,150.90 millones al sector. Este monto se utiliza para realizar mejoras en la infraestructura de escuelas

del sistema educativo nacional. Directamente, el Banco capacitó a 4,331 niños y adolescentes en educación financiera, fomentando la cultura del ahorro.

En cuanto al soporte del turismo, el cual corresponde a aproximadamente el 8% del producto interno bruto de la República Dominicana, se registraron aprobaciones ascendentes a US\$ 206.5 millones que permitirán la adición de 763 habitaciones al sector.

Como consecuencia de la crisis originada por el Covid-19, Banreservas habilitó una solución que permitió a más de 770 mil familias dominicanas recibir subsidios gubernamentales de emergencia y realizar compras de productos de primera necesidad, con tan solo presentar su cédula de identidad. Producto de esta innovación, el Banco fue reconocido por parte de Visa Internacional en los «Premios a la Calidad de Servicio Global –Visa’s Global Service Quality Awards–» en la categoría Innovación a la Inclusión Financiera. Esta es la primera vez que la entidad internacional otorga este tipo de reconocimiento en Latinoamérica, lo que coloca al Banco y al país como referente en la región.

Acerca del apoyo a emprendimientos no tradicionales, se continuó respaldando la Escuela de Artesanía de Larimar ubicada en la provincia Barahona, al suroeste del país. Al cierre del año, se cuenta con 470 egresados, siendo el 2020 el período más prolífico para esta escuela. Por el lado del emprendimiento innovador, se siguió apostando por el programa Cree Banreservas, el cual proporcionó capacitación y acompañamiento a proyectos novedosos. De igual manera, se patrocinaron múltiples eventos que contribuyen a desarrollar la cultura emprendedora local y dan paso al desarrollo de capacidades.

A beneficio de las Pymes se destinaron RD\$9,855.9 millones mediante 15,136 créditos. A través de las distintas acciones en pro de este segmento, se beneficiaron 51,114 microempresarios en distintas regiones del país. En total durante el 2020, la cartera creció un 9% respecto del año anterior, constatando que aún en medio de una pandemia hay confianza en la producción de las Pymes locales.

Para garantizar que estas inversiones lleguen al consumidor final, el Banco tiene a disposición del público 298 oficinas comerciales y 25 puntos bancarios gubernamentales

que forman parte de los más de 2,700 canales de acceso. Estos canales incluyen los 1,267 subagentes bancarios distribuidos en toda la geografía nacional.

También se cuentan los 1,537 cajeros automáticos de los cuales, hay al menos uno en cada zona geográfica del país que es accesible para personas con discapacidad físico –motora. Esta cantidad de total de cajeros incluye los pertenecientes a instituciones afiliadas a UNARED, que permiten realizar retiros de cuentas de ahorro de otras instituciones sin comisiones adicionales. Además, en alianza con las compañías telefónicas locales, el Banco otorga facilidades para el uso de la app ‘Banreservas Personas’. Los clientes pueden realizar consultas y transacciones sin costo adicional, una vez agotados sus planes de datos.

Todos estos canales, aunados a los esfuerzos en educación financiera a niños, adolescentes, adultos y MiPymes, son parte de la estrategia de inclusión financiera del Banco para asegurar el acceso y el uso de sus productos y servicios.

Como muestra de la responsabilidad asumida para trabajar por una sociedad más inclusiva, se toma en cuenta a la población con discapacidad en cada una de las actividades llevadas a cabo. Esto a modo de salvaguardar el cumplimiento de sus derechos, en igualdad con los demás ciudadanos.

Por otro lado, en respuesta a la motivación de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, el Banco de Reservas creó voluntariamente la cuenta de ahorros ‘Nómina Inclusiva’. Este producto brinda acceso a servicios financieros a aquellas personas que por razones judiciales están excluidas del sistema bancario. Desde diciembre 2020, los clientes de este producto reciben su salario de manera formal, teniendo así la oportunidad de superarse y de mitigar la pobreza. El Banco es pionero en la implementación de esta iniciativa, la cual en consonancia con la cuenta de ahorros Preserva, trabaja con segmentos de la población desatendidos y excluidos del sistema financiero formal.

Asimismo, se ratificó por tercer año el apoyo al Fondo Internacional de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF. Con el aporte de US\$100,000 en el 2020, finalizamos el cumplimiento del acuerdo suscrito en 2017 para la protección de niños y adolescentes.

Aún en medio de la pandemia, se consideró especialmente importante continuar con la realización de actividades que fomenten la cultura. Por esto se completaron 24 actividades presenciales y virtuales en el Centro Cultural Banreservas. Además, se donaron 338 obras literarias y se otorgaron 24 becas para estudios artísticos, estas últimas a través del Voluntariado Banreservas.

Las acciones antes mencionadas, son evidencia del trabajo continuo del Banco de Reservas para que se garantice el derecho de los dominicanos a una vida digna bajo cualquier circunstancia.



El Banco de Reservas  
y su gestión por los

# Derechos Humanos

1 FIN  
DE LA POBREZA



1,399,600

tarjetas **Bono Navideño**  
emitidas, en apoyo  
al programa gubernamental  
**La Navidad Cambió**

811,003

familias beneficiadas a través  
de los canales del banco  
en apoyo al programa  
gubernamental **Quédate en  
Casa**, como parte de las medidas  
económicas por el Covid-19

295,000

personas beneficiadas a través  
de los canales del banco en apoyo  
al programa gubernamental  
**Fase** como parte de las medidas  
económicas por el COVID-19

202,405

personas beneficiadas a través  
de los canales del banco en apoyo  
al programa gubernamental  
**Pa' Ti** como parte de las medidas  
económicas por el COVID-19

4 EDUCACIÓN  
DE CALIDAD



RD\$ 2,151<sup>MM</sup>

en financiamiento  
al **sector educación**



24

**becas otorgadas**  
para estudios artísticos





Más de RD\$

17,503 MM

en **remesas recibidas**  
desde el exterior

515,126

**familias beneficiadas**  
por las remesas recibidas

RD\$

9,855.9 MM

desembolsados en aporte  
**al sector Pyme**

15,136

créditos otorgados  
**a Pymes**



202,240

**personas capacitadas** en talleres  
de educación financiera Preserva,  
desde inicios del programa

61,586

**cuentas de ahorro Preserva**  
fueron abiertas desde el inicio  
del programa

33,616



**tarjetas de crédito Preserva**  
emitidas desde el inicio del programa

US\$

206.5 MM

millones aprobados  
en **financiamiento**  
**a proyectos turísticos**

763



**habitaciones incorporadas**  
por proyectos turísticos  
financiados





+2,700

puntos de acceso disponibles,  
físicos y digitales, para servicios  
bancarios

1,267

subagentes Bancarios  
disponibles

1,537

cajeros automáticos  
disponibles, incluyendo UNARED

145

personas con discapacidad  
contratadas

RD\$

33.6<sup>MM</sup>

en inversión aprobada  
a proyectos  
de emprendimiento

76

eventos de emprendimiento  
apoyados

RD\$

3,705.5<sup>MM</sup>

desembolsados al programa  
de pignoración de arroz

RD\$

3,290<sup>MM</sup>

desembolsados al Banco Agrícola,  
para la recolocación  
en sectores productivos



RD\$

2,123.43<sup>MM</sup>

en inversión para  
los sectores productivos

1,132

socios del programa  
Coopera capacitados





● 290  
colaboradores sensibilizados en el trato a personas con discapacidad

● 91  
oficinas adecuadas para mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad



● 18  
personas con discapacidad beneficiadas con talleres en educación financiera



● 2  
reconocimientos sello RD Incluye



● RD\$ 1,005.3<sup>MM</sup>  
financiamiento para viviendas de bajo costo

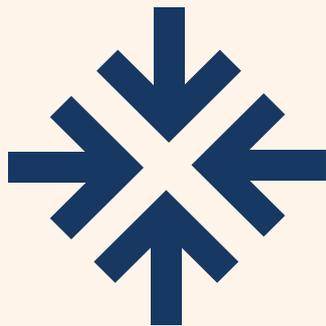
● 725  
hogares impactados con financiamientos de bajo costo

● 24  
actividades realizadas en apoyo a la cultura



● US\$ 100,000  
en donación a UNICEF para el programa de protección a la niñez

# Estándares Laborales



Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil de las prácticas de discriminación.





# El Banco de Reservas y su gestión por los Estándares Laborales

Como parte de su visión a largo plazo, el Banco de Reservas se apega firmemente a las regulaciones locales, yendo más allá para procurar la felicidad de su gente. A manera de lograrlo, se toma en cuenta todo el ciclo de vida del colaborador desde su reclutamiento y vinculación a la institución.

## ● Integración y desarrollo

Se ofrecen oportunidades de capacitación desde el primer día, buscando entregar a la sociedad personas mejores formadas. Durante el año 2020, más del 75% de colaboradores Banreservas recibió al menos una capacitación, 92% de las cuales se realizaron de manera virtual. Parte de esta formación es destinada a forjar mejores líderes desde mandos medios hasta la alta gerencia.

Adicionalmente, 58 pasantes fueron beneficiados con el programa Mi Pasantía que, para muchos de ellos, les ofrece la experiencia de su primer empleo. Además, se otorgaron premios a la excelencia estudiantil a los hijos de 832 colaboradores y becas educativas de nivel universitario para hijos de 73 colaboradores activos y pensionados. Igualmente, 152 de los colaboradores fueron apoyados con el subsidio para dependientes con discapacidad.

## ● Reconocimiento e inclusión

En cuanto a la satisfacción interna, durante el año se celebró el buen trabajo de los colaboradores a través de 6,134 reconocimientos. Continuamos de igual manera, el programa Galar donados Banreservas que reconoció a 318 de los miembros más antiguos de la institución. Así también, se premió a seis colaboradores mediante el programa de reconocimiento al Talento Reservas categoría Excelencia y a dos iniciativas en la categoría Innovación.

En Banreservas se reconoce que la plena inclusión y desarrollo de personas se extiende más allá de oportunidades, indistintamente de sus capacidades físicas y de comunicación. Eso también implica agenciar la igualdad de género, edad, religión e identidad sexual. Al cierre de 2020, la composición laboral del Banco era 54.2% de género femenino y 45.8% de género masculino. Mientras que la distribución por edad se mantiene relativamente estable con 27.3% de 18 a 29 años de edad; 60.4% entre 30 y 50 años y el 12.3% restante mayor a los 51 años.

## ● Salud y seguridad laboral

Se realizaron 91 inspecciones de condiciones laborales, incluidas aquellas que surgieron con el fin de garantizar las medidas de protección necesarias durante la pandemia. Se capacitaron 50 colaboradores en prevención de accidentes y emergencias. El porcentaje de frecuencia de accidentes disminuyó en un 13% en comparación con el año anterior. De igual modo, también decreció en un 66% el índice de severidad en comparación con el 2019.

Preocupados por la salud de nuestros colaboradores, iniciamos modalidades de trabajo remota y semipresencial, que permitieran seguir brindando nuestros servicios en los momentos más críticos. Al evaluar la continuidad de las acciones realizadas, se tomó la decisión de extender la opción de estas modalidades. A diciembre 2020, el 76% de los colaboradores se encuentra laborando de manera presencial, 11% semipresencial y 11% de modo remoto. El 2% restante se encuentra pendiente de definir ya que corresponde a personal de licencia. En consonancia con estas acciones, se realizaron jornadas de vacunación contra la influenza, para proteger especialmente al personal de primera línea de atención al cliente.

Al migrar a modalidades de trabajo remota y semipresencial, se ofrecieron líneas de crédito para adquisición de equipos y mobiliario de oficina, siendo utilizado por 845 colaboradores para compra de laptops. Se facilitó el préstamo de módems a 457 colaboradores que no tenían acceso a redes de banda ancha que permitieran una conexión estable al internet, garantizando la continuidad de sus funciones y del servicio a los clientes. Se implementaron medidas de flexibilidad financiera a clientes; los colaboradores Banreservas fueron también beneficiados, con un período de gracia de hasta cuatro meses, para el pago de préstamos hipotecarios, personales, de vehículos y consumo. Se establecieron mecanismos de apoyo emocional con especialistas y el uso de videos educativos, de recreación y deportivos.

El Banco de Reservas  
y su gestión por las



# Estándares Laborales

4 EDUCACIÓN  
DE CALIDAD



● 7,038  
colaboradores  
de Banreservas  
**capacitados en temas  
de ciberseguridad**

● +75%  
colaboradores **capacitados**

● 92%  
de las capacitaciones  
realizadas de **manera virtual**

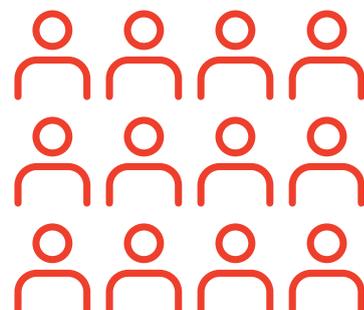
● 73   
**becas educativas** para  
hijos de colaboradores  
activos y pensionados

5 IGUALDAD  
DE GÉNERO



● 54.2%  
colaboradores  
de **género femenino**

● 45.8%  
colaboradores  
de **género masculino**



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**10** REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES



22%

de los colaboradores  
bajo la modalidad de **trabajo  
semipresencial o remoto**



58

pasantes beneficiados  
por programa **Mi Pasantía**



152

**subsídios** a beneficiarios  
dependientes con discapacidad



# Medioambiente



Mantener un enfoque preventivo, apoyar y respetar la protección de recursos y derechos ambientales, y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medioambiente







# El Banco de Reservas y su gestión por el Medioambiente

Como lo establecen los indicadores globales de lucha contra el cambio climático, estamos en una época clave para la reducción del consumo y la adopción de medidas de protección del medioambiente. Como parte del empresariado dominicano, es responsabilidad de Banreservas el promover y dar el ejemplo con acciones que motiven a la sociedad a movilizarse.

Dentro de las disposiciones tomadas, se encuentra la reducción en el uso de utensilios desechables en un 67% durante el año 2020 y el reemplazo de los mismos por empaques biodegradables. Aunque la inversión económica incrementó, es una apuesta al futuro de la sociedad. Además, se estima que con la entrada al mercado de nuevos competidores y el incremento en la demanda al pasar los años, se llegue al costo de equilibrio.

Como parte de nuestro programa de adecuación de edificaciones en materia ambiental, se analizaron 23 instalaciones para prevenir, identificar, controlar y minimizar los riesgos al medioambiente derivados del trabajo. De estas, tres alcanzaron la certificación 3R's nuevamente y una de ellas por primera vez, todas en mención oro. Esta certificación es un distintivo para instituciones nacionales que han implementado con éxito la cultura de las 3Rs para evitar, reducir y compensar el impacto ambiental de sus operaciones. Sumado a estos esfuerzos, se impartieron 20 capacitaciones sobre uso seguro de productos químicos.

Asimismo, se continuaron las labores de reciclaje tratando 117,463 kgs de papel triturado y archivos procesados. También, se reciclaron 7,154 kgs de cartón, 5,330 kgs de metal y 377 lbs de plástico, recolectado a través de las 3,000 estaciones de reciclaje instaladas en distintas oficinas.

Gracias a la sustitución de estados de cuenta físicos por digitales, entre otras acciones, dejaron de consumir 12,491 resmas de papel, evitando la tala de árboles en aproximadamente 1,833 unidades. De igual forma, mediante el proyecto firma digital habilitado a 91 directivos, se han emitido 15,673 comunicaciones equivalentes al uso de 125,383 hojas desde septiembre 2019 a diciembre 2020. Además, a través del Voluntariado Banreservas se continuaron las jornadas de reforestación, operativos de retiro de plásticos de las orillas de ríos e intercambio por raciones de comida.

En cuanto al consumo energético, en 2020 se observó una disminución del 47% en el importe de la factura eléctrica en localidades con plantas fotovoltaicas instaladas. Además, se han mantenido los 20 sistemas de energía fotovoltaica de carga que alimentan los cajeros automáticos en zonas remotas, así como los 41 sistemas de energía fotovoltaica de inyección que están conectados al sistema eléctrico nacional. Estos sistemas generan un promedio diario de 4,082 kWh generados, a partir de los paneles solares instalados en oficinas y zonas clave.

Por el lado de los clientes, se realizó un desembolso por US\$13.4 millones para el proyecto Poseidón de energía eólica. De igual manera, se aprobó el financiamiento por un monto de US\$ 10.10 millones de dólares, de un proyecto de energía fotovoltaica de 25MW.

También en 2020, se otorgaron facilidades para adquisición de vehículos eléctricos e híbridos, como parte de la estrategia para apoyar la movilidad sostenible en pro del medioambiente. Como resultado, se instalaron 29 estaciones de carga para vehículos eléctricos en alianza con la empresa Evergo y se aprobó el financiamiento de 22 vehículos híbridos y eléctricos con condiciones preferenciales.

En la actualidad, el Banco de Reservas continúa trabajando los ejes críticos para abordar el cambio climático: financiar inversiones ecológicas, desarrollar infraestructuras limpias, reducir el uso de energía y agua, así como mejorar la resiliencia climática de ciudades y comunidades.

El Banco de Reservas  
y su gestión por el

# Medioambiente

2 HAMBRE  
CERO



11,535

familias alcanzadas con  
operativos **programa Vida**

7,690

raciones de comida entregadas  
en operativos **programa Vida**

7 ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



US\$ 13.4 MM

desembolsados para el proyecto  
**Poseidón Energía Eólica**

US\$ 10.1 MM

en la participación del Banco  
en financiamiento de proyecto  
de energía fotovoltaica de 25MW

4,082 KWH

de generación eléctrica diaria  
de plantas fotovoltaicas

61 ☁

20 oficinas con sistema de energía  
fotovoltaica de carga  
y 41 sistemas de energía fotovoltaica  
de inyección instalados

47%

disminución de la factura  
eléctricas en localidades  
con plantas fotovoltaicas instaladas



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



29

estaciones de **carga para vehículos eléctricos** instaladas

11,051

**resmas de papel** que fueron dejadas de ser consumidas

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



29.5%

**de estados de cuentas** que se dejaron de transportar con tercerizados

78,673<sup>KG</sup>

de **archivos procesados** triturados

38,790<sup>KG</sup>

de **papel triturado** reciclados

7,154<sup>KG</sup>



de **cartón** reciclados

91%

de directivos con certificado de **firma digital**

67%

de reducción de **utensilios desechables**

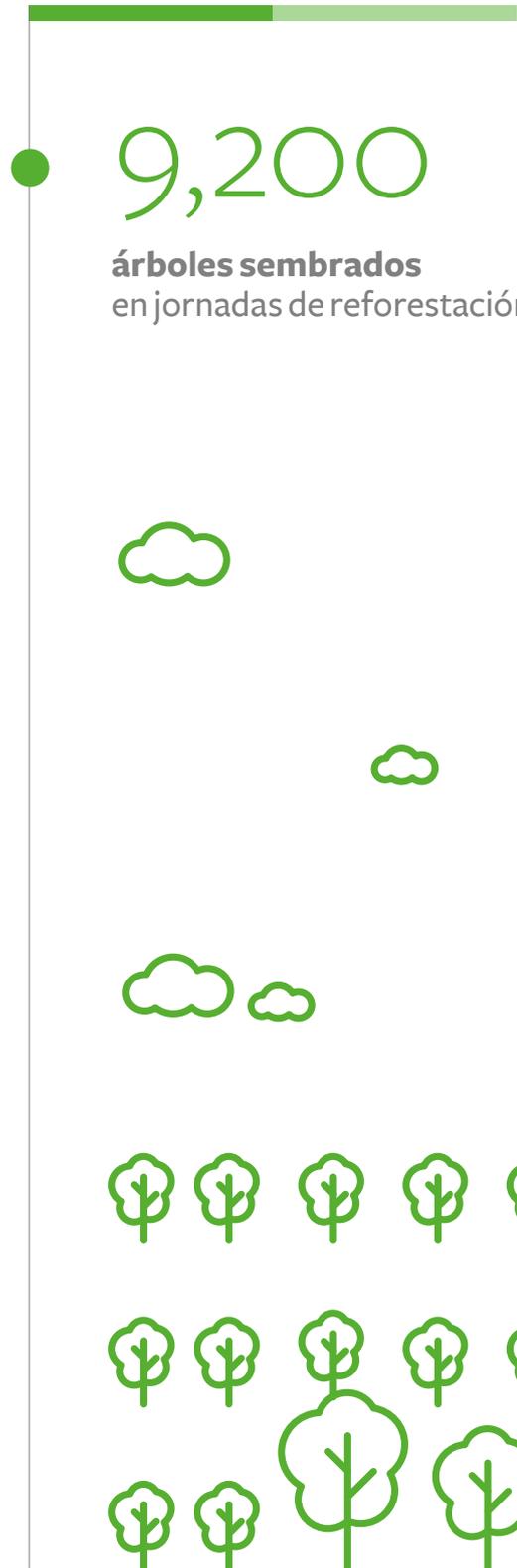
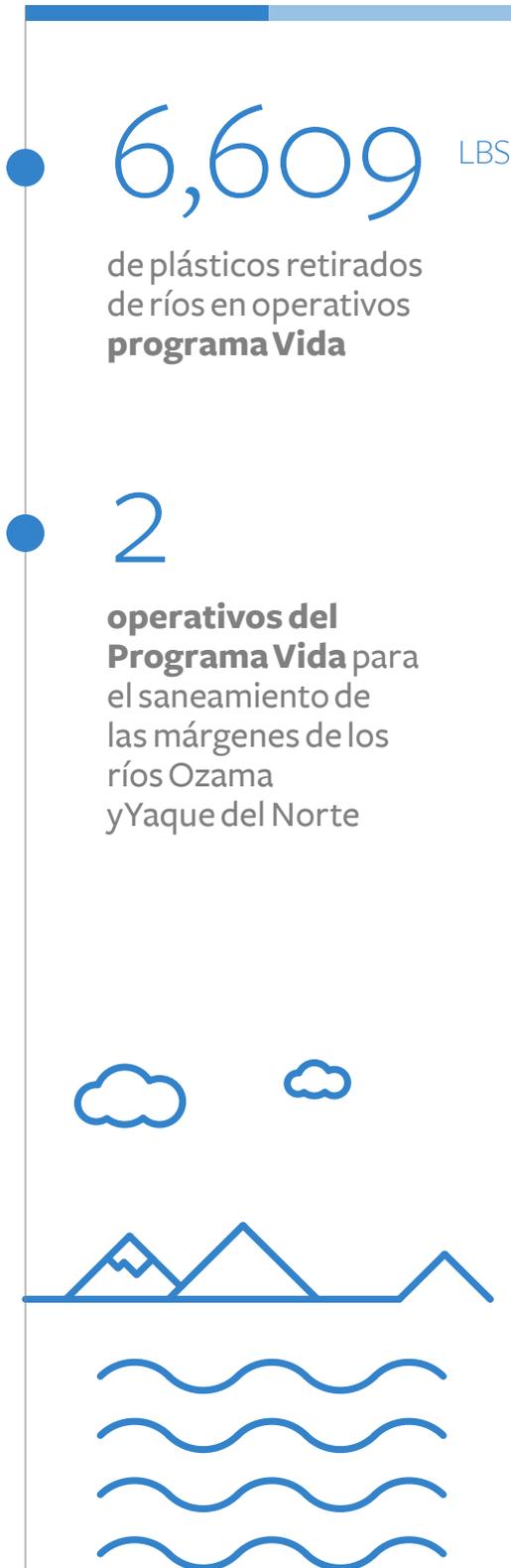
23



edificios analizados para **certificación 3R's**

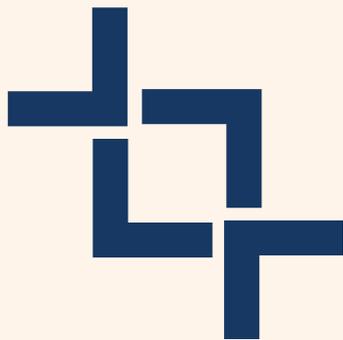
3,000

**estaciones de reciclaje** para plástico, papel y cartón





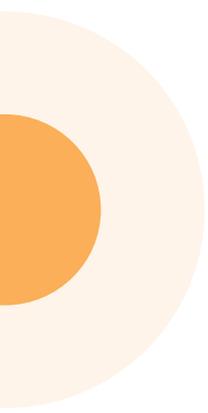
# Anticorrupción



Trabajar en contra de  
la corrupción en todas sus formas,  
incluidas la extorsión y el soborno.







## El Banco de Reservas y su gestión por la Anticorrupción

Banreservas trabaja de la mano con los entes reguladores para cumplir con las leyes de prevención de lavado de activos y fraude. Para satisfacer las exigencias de las regulaciones financieras, se tienen mecanismos de control y alerta que detectan irregularidades bancarias. También, el Banco cuenta con canales de comunicación disponibles para clientes y colaboradores por igual, para la denuncia anónima de incidencias. En el 2020 se difundieron 24 boletines formativos respecto a la Línea de Transparencia y al cumplimiento ético.

En el segundo trimestre del año, se publicó el código de ética para proveedores de bienes y servicios o contratistas, servicios tercerizados y subagentes del Banco de Reservas. Esta acción es parte de la gestión de los grupos de interés de la institución, y es también una medida de prevenir la corrupción y la violación de los derechos humanos en la cadena de valor. Además, se difundieron 18 boletines con extractos del código de ética de colaboradores, a modo de recordatorio.

En aras de prevenir el financiamiento del comercio ilícito, en el año pasado se capacitaron 6,905 colaboradores del Grupo Reservas en la identificación oportuna de actos irregulares, prevención de lavado de activos y anticorrupción. Estas capacitaciones se realizaron en 132 charlas, y se efectúan de manera recurrente para evitar la contribución a actividades que lesionan a la sociedad.

Del mismo modo, se realizaron 291 auditorías durante todo el año, como parte de los planes de prevención de fraudes. Actualmente, se están sentando las bases para mejorar el sistema de monitoreo de actividades que presentan riesgos menores de soborno. Igualmente, la institución se encuentra en el diseño de un barómetro ético. Este permitirá medir la cultura de ética y cumplimiento del Banco y trabajar en las oportunidades de mejora.



6,905

**colaboradores del Grupo  
Reservas capacitados**  
en la identificación oportuna  
de actos irregulares,  
prevención de lavado  
de activos y anti corrupción

291

**auditorías** realizadas

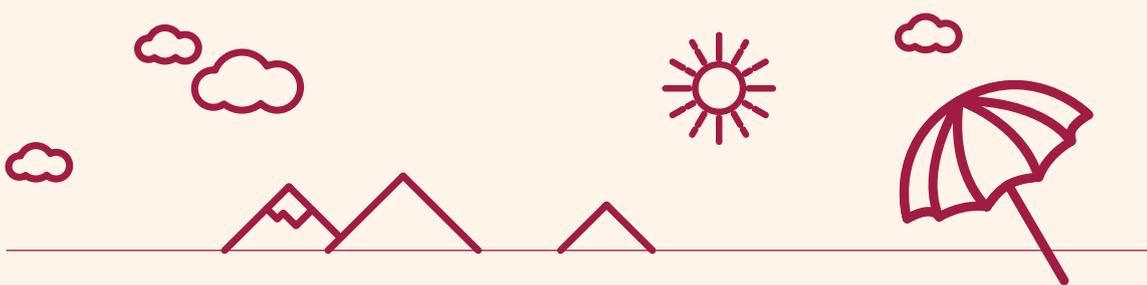


# Resumen



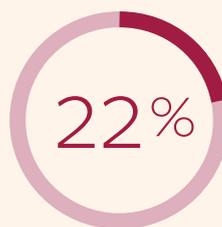
US\$ 206.5 MM

aprobados para  
el financiamiento  
**de proyectos turísticos**



RD\$ 9,855.9 MM

desembolsados al **sector Pyme**



de los colaboradores  
trabajando bajo  
las modalidades  
**semipresencial  
o remoto**

RD\$ 33.6 MM

inversión aprobada  
**a proyectos  
de emprendimiento**



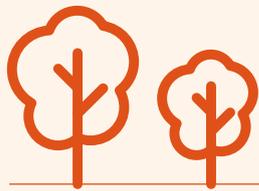
202,240

personas capacitadas  
en talleres de **educación  
financiera Preserva**,  
desde inicios del programa



RD\$ 2,123.43<sup>MM</sup>

en inversión para **los sectores productivos**



1,132 socios del **programa Coopera** capacitados



91

**oficinas accesibles**  
a personas  
con discapacidad

290

**colaboradores sensibilizados**  
en trato a personas  
con discapacidad



de directivos  
con certificado  
de **firma digital**



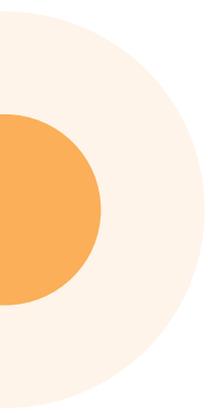
de reducción  
de **utensilios**  
desechables



US\$ 100,000

en donación a **UNICEF** para apoyo  
al programa de protección a la niñez.





## Nuevos retos para el 2021

El año 2020 estuvo lleno de cambios: una transición de gobierno, una pandemia sin precedentes y hasta una transformación digital acelerada producto de esta última. Sin embargo, la misión y visión del Banco de Reservas, así como su capacidad de cumplir con los estándares de calidad establecidos no cambiaron.

Definitivamente se tienen nuevos retos que afrontar, pero las metas de sostenibilidad a nivel empresarial y del país continúan siendo las mismas, así como el compromiso del Banco de contribuir a su fiel cumplimiento.

Tal como fue denominada por las Naciones Unidas, esta es la década de la acción. Es el tiempo de poner todo el empeño para cumplir con la Agenda 2030, disminuyendo nuestra huella de carbono y garantizando que se cumplan los derechos fundamentales de todas las personas.

Banreservas pretende continuar accionando para disminuir el impacto ambiental de los dominicanos, incentivando la adquisición de vehículos eléctricos y financiando la construcción de estaciones de carga.

De igual manera, seguiremos fomentando el desarrollo de capacidades, a través de nuestros programas de educación e inclusión financiera, de emprendimiento y de apoyo a la asociación de productores del sector primario. Además, seguiremos marcando la pauta en el país en materia de accesibilidad a personas con discapacidad. Nuestra meta es ser el referente en cultura de trabajo inclusiva, más que cumplir con los requisitos de ley de contratación y atención de este nicho de la población.

Asimismo, pretendemos seguir apoyando el desarrollo socioeconómico de la sociedad con la realización de alianzas estratégicas que ayudarán a familias en zonas rurales. Mediante estos acuerdos, se pretende fabricar viviendas con el uso de materiales reciclados, creando así comunidades sostenibles.

El bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores seguirá siendo tema primordial en la agenda del Banco. Tenemos claro que para que los clientes reciban un trato excepcional, primero se empieza con nuestra gente. Por esto, seguimos apostando a una gestión por resultados, adecuando la modalidad de trabajo y las medidas de apoyo conforme evoluciona la crisis sanitaria en la que aún estamos, tal como se ha hecho desde sus inicios.

También, no se perderán de vista los temas de seguridad de la información electrónica, al tiempo que se trabaja en mejorar los canales digitales y alcanzar a todos los dominicanos, aún en los lugares más recónditos del territorio nacional.

Sin lugar a dudas, tenemos mucho terreno por avanzar. Por esto, el Banco de Reservas busca oportunidades en cada reto que se presenta, de manera que podamos construir un mejor futuro para todos, poniendo el corazón en todo momento.

**Responsabilidad y Producción Editorial**

Dirección General de Relaciones Públicas  
Banco de Reservas

**Coordinación**

Gerencia de Relaciones Públicas  
Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social  
Banco de Reservas

**Dirección Editorial y de Arte**

Lola Noriega

**Revisión de Textos**

Salvador Tavárez

**Redacción Sección Pacto Global**

Laura Valdez

**Fotografías**

Banco de Reservas

**Línea Gráfica, Gráficos y Métricas**

Ángel Marte

**Diseño y Arte Final**

Ninón León de Saleme

Agradecemos al Consejo de Directores, a las diversas Direcciones Generales, áreas, ejecutivos y colaboradores que participaron en la realización del Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global 2020 del Banco de Reservas.

©Banreservas, 2021, Santo Domingo  
República Dominicana



**BANRESERVAS**

El banco de los dominicanos