

80
años



BANRESERVAS

El banco de todos los dominicanos

Informe de

Sostenibilidad

2021

80
años



BANRESERVAS

El banco de todos los dominicanos

Informe de
Sostenibilidad
2021

Contenido

- 7 > Mensaje del Administrador General**
- 9 > Acerca del Informe de Sostenibilidad 2021**
- 10 > Materializando una visión sostenible para todos los dominicanos**
- 13 > Desempeño sostenible**
 - 13 > Resumen de apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas y los ODS
 - 16 > Alianzas y nuevas iniciativas
 - 17 > Campaña de movilización «Pongámosle punto final al Covid»
 - 17 > Reconocimientos y logros del año
- 21 > Gestión y Gobernanza**
 - 22 > Ética y sostenibilidad
 - 23 > Mejora continua
 - 24 > Política de seguridad cibernética
 - 24 > Responsabilidad Social Corporativa
 - 28 > Resumen económico
- 31 > Experiencia del colaborador**
 - 31 > Atracción, integración y desarrollo del talento
 - 32 > Diversidad, equidad e inclusión
 - 34 > Salud y seguridad ocupacional
 - 35 > Formación y aprendizaje
 - 36 > Retribución y reconocimientos
 - 36 > Movilidad corporativa
 - 37 > Voluntariado Banreservas
 - 37 > Satisfacción del colaborador
- 39 > Experiencia del cliente**
 - 40 > Oficinas y canales
 - 41 > Satisfacción multicanal del cliente
 - 42 > Gestión de quejas
 - 42 > Protección del consumidor
 - 43 > Cobros y recuperaciones
 - 43 > Clientes vulnerables e inclusión financiera
 - 45 > Emprendimiento y fomento a la innovación
 - 46 > Apoyo a sectores productivos
 - 47 > Sector privado e inversión
- 49 > Proveedores y política de compras**
 - 49 > Contratación y supervisión de proveedores
 - 49 > Política de compras y suministros
- 51 > Medioambiente y cambio climático**
 - 51 > Reducción del impacto ambiental
 - 53 > Impacto ambiental en la cadena de valor
 - 54 > Apoyo y financiamiento de proyectos verdes
- 57 > Hacia un 2022 más sostenible**

Mensaje del Administrador General



Desde el mismo año de su fundación en 1941, hace 80 años, el Banco de Reservas asumió el compromiso de apoyar el desarrollo de todos los dominicanos, misión que ha mantenido firme a través de toda su trayectoria. Uno de los compromisos más importantes de ese fértil recorrido lo constituye su plena identificación y cumplimiento en lo acordado con el Pacto Global de las Naciones Unidas, en vigencia desde el 2017 hasta el presente.

Por ese motivo, en este Informe correspondiente al 2021 se detallan los principales logros obtenidos por nuestra institución, en consonancia con los ejes esenciales del referido Pacto: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente, Anticorrupción y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–.

Esta versión del Informe ha experimentado cambios en su presentación, con un nuevo formato que ofrece un panorama visual de las acciones y programas realizados durante el año, en el marco de un quehacer relacionado con diferentes vertientes que incluyen el desempeño sostenible, gestión y gobernanza, experiencia del colaborador, de los clientes y proveedores; así como asociados con políticas de compras, medio ambiente y cambio climático.

Aborda, también, la educación financiera, la inclusión social y bancarización, fomento de la cultura y el deporte, políticas de bienestar laboral, aporte a las pymes y a las diversas áreas productivas y económicas del país.

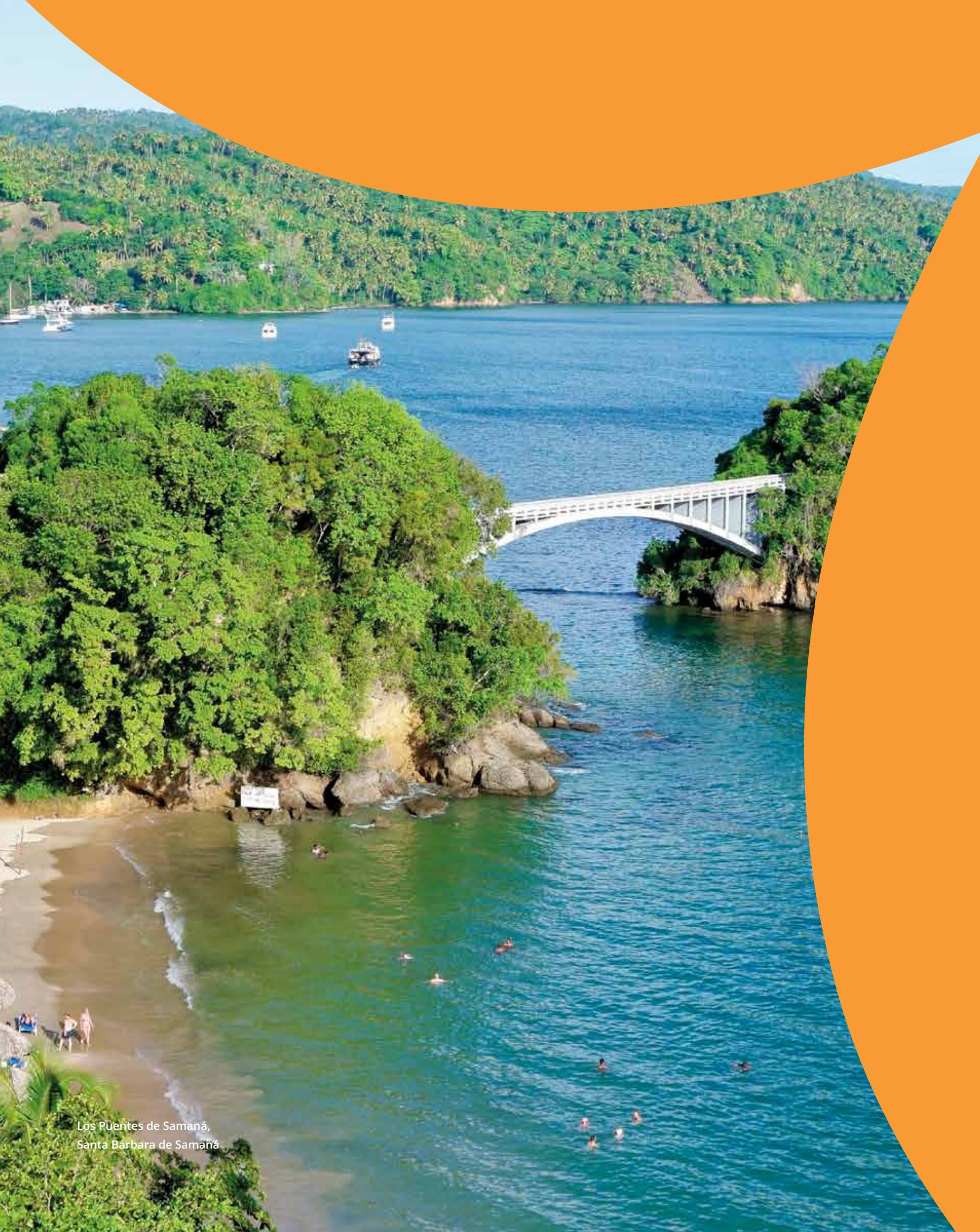
Estas son en una acotada síntesis, las áreas en que ponemos nuestro mayor interés en aras de apoyar a nuestra población en la satisfacción de sus metas, cumpliendo con las aspiraciones de cada uno de nuestros grupos de interés, razón fundamental que ha permitido al Banco de Reservas mantener su posición de líder en el mercado dominicano, contando para ello con el gran apoyo de sus clientes, colaboradores y de todos los sectores de la comunidad, que han confiado en nosotros con una fidelidad a toda prueba, a través de nuestra historia.

Desde hace 80 años, el Banco de Reservas tiene el firme compromiso de apoyar el desarrollo de todos los dominicanos. Uno de los hitos más importantes ha sido su adhesión al Pacto Global desde el 2017

De esta manera, seguimos firmes en nuestras acciones para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible, cuyo propósito básico es satisfacer las necesidades más perentorias de la sociedad protegiendo los recursos naturales, económicos y sociales de la comunidad, de tal manera que las generaciones actuales y futuras puedan satisfacer a plenitud sus propias necesidades vitales.

Esta es una meta ineludible que hemos asumido, hacia ella tendemos y por ella luchamos en beneficio de todos los sectores del país.

Samuel Pereyra Rojas



Los Puentes de Samaná,
Santa Bárbara de Samaná

Acercas del Informe de Sostenibilidad

El presente Informe se crea a partir del compromiso asumido en 2017 con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas -ONU-. Con éste se busca comunicar sobre la manera en que el Banco de Reservas aborda temas ambientales, sociales y de gobernanza, en consonancia con los 10 principios del Pacto.

Las informaciones aquí contenidas abarcan el período enero a diciembre 2021, exceptuando los resultados de proyectos e iniciativas que cubren años anteriores, en donde se indicará en cada caso al período que corresponde. Las acciones y métricas descritas corresponden al Banco de Reservas, haciendo distinción donde se resalta el esfuerzo conjunto con sus Empresas Subsidiarias.

En los pasados cuatro años, se reportaron las distintas acciones dentro de los ejes de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. En este año, se crearon secciones que permitirán distinguir el impacto en varios grupos de interés.

Con esta nueva estructura se pretende mejorar la visibilidad de las informaciones, al tiempo que se continúa comunicando el impacto en los cuatro ejes del Pacto Global. También, se incluyen nuevas métricas asociadas al *Global Reporting Initiative* -GRI-, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-.

Para los años siguientes, se espera alinear el Informe completo a estándares internacionales que proporcionen un marco formal para comunicar a nuestros grupos de interés y al público en general sobre los esfuerzos para la integración de la sostenibilidad en nuestra organización y en la cadena de valor.

El Banco de Reservas continúa innovando en soluciones que enriquecen la experiencia de sus colaboradores, clientes y relacionados, con el objetivo de brindar un servicio satisfactorio, óptimo y acorde cambian los tiempos, a la vez que seguir aportando al crecimiento y desarrollo del país y los dominicanos. En otro orden, una parte de las acciones presentadas en este nuevo alcance, más amplio y diversificado, refleja la significativa relevancia y responsabilidad que tuvo el accionar del Banco frente a las diferentes etapas de la pandemia del Covid-19 para con todos los dominicanos.

Materializando una visión sostenible para todos los dominicanos

Una vez más, el Banco de Reservas se enfocó en el bienestar de su gente, como lo ha hecho en sus ocho décadas de operación, garantizando que los colaboradores, clientes y otros grupos de interés permanezcan fortalecidos y respaldados.

Con esta visión de bienestar colectivo, y en acompañamiento al Plan Nacional de Vacunación del Gobierno Central, el Banco estableció espacios en sus oficinas comerciales y administrativas para fungir como centros de inoculación contra el Covid-19.

El retorno seguro a las oficinas, salvaguardando la integridad física de colaboradores y clientes, fue un punto principal en la agenda del Banco, por lo cual se han adaptado las políticas de atención, así como las relativas al trabajo presencial, remoto e híbrido conforme cambian las condiciones sanitarias en el país, mientras que se reforzaron la seguridad cibernética para la protección de la información frente al aumento de las gestiones virtuales.

También, la colaboración interinstitucional fue clave para garantizar el acceso de los servicios bancarios a los clientes. Con la continua promoción de la red de cajeros aliados Unared, y las alianzas públicas y privadas, se acerca el Banco a más personas cada día.

Con el fin de incrementar el acceso de personas económicamente vulnerables al sistema financiero formal, Banreservas lanzó la iniciativa Bancarizar es Patria, con el objetivo de:



Se avanzó en los esfuerzos de equidad e inclusión, creando mesas de trabajo para mejorar la igualdad de género en la institución, y manteniendo un ambiente de trabajo receptivo para colaboradores con discapacidad que se refleje en el trato hacia los clientes.

Otro punto importante en la agenda de Banreservas sigue siendo el cuidado del medioambiente, a través de prácticas de consumo responsable de energía en los centros de datos, la existencia de plantas fotovoltaicas y la nueva cartera de productos verdes. Además, estas prácticas se extienden a la medición y reducción de la huella ambiental del Banco, evidenciadas con las certificaciones de Sostenibilidad 3Rs, obtenidas por cuarto año consecutivo.

Asimismo, en beneficio de las comunidades locales se continúan desarrollando los programas de educación financiera, emprendimiento, y apoyo a las cooperativas de producción de bienes y servicios, así como la labor del Voluntariado Banreservas.

Hace 80 años que el Banco de Reservas asumió el compromiso de apoyar al desarrollo de todos los dominicanos, visión que se ha mantenido firme a través de toda su trayectoria, quedando esto demostrado una vez más a través de este Informe.





Desempeño Sostenible 2021



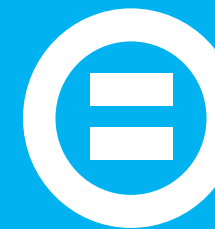
**APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL**

Resumen de apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas y los ODS

En el 2017, el Banco de Reservas pasó a formar parte del Pacto Global, con el objetivo de apoyar los principios de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Anticorrupción, e incluirlos en las estrategias de negocios del Banco y sus Empresas Subsidiarias.

Con este compromiso asumido se demuestra el constante esfuerzo del Banco en alinear sus acciones de sostenibilidad a estándares internacionales, y de ejecutar sus operaciones de forma responsable, eficiente y transparente. A continuación se presentan los indicadores más relevantes de los ejes durante el 2021 y su interrelación con los ODS.

Derechos Humanos



El acceso a servicios financieros para la protección social de grupos vulnerables, la inversión en programas para la reducción de la pobreza, y el financiamiento del gasto público para servicios esenciales son los focos establecidos por el Banco para garantizar los derechos humanos de la sociedad.



+2,700 puntos de acceso

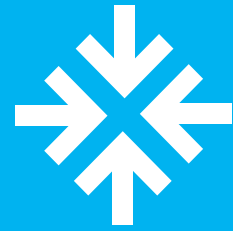
+27,900 personas capacitadas en educación financiera

41% de las oficinas accesibles para personas con discapacidad

3,000 plazas de empleo creadas por proyectos turísticos financiados

+1,490 colaboradores del sector público obtuvieron créditos a tasas preferenciales

Estándares Laborales



El empleo inclusivo sin distinción de género o discapacidad, el trato igualitario de colaboradores, los programas de innovación, y los aspectos relacionados a la salud y seguridad ocupacional son la prioridad del Banco para con su personal.



93.37%

de los colaboradores afirma que existe el trato igualitario

60%

de los colaboradores sensibilizados en el trato adecuado a personas con discapacidad

4

ideas ganadoras de los reconocimientos al Talento Reservas Innovación

+90%

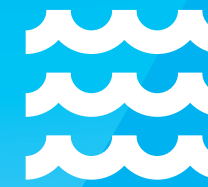
de colaboradores recibió al menos una capacitación no regulatoria en el año

88.3%

Índice de Satisfacción Laboral



Medioambiente



Apoyar el desarrollo de comunidades sostenibles y proyectos de energía renovable, así como la disminución y compensación de la huella ambiental forman parte de las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad de vida de todos.



RD\$ 13.71 MM

en financiamiento para la adquisición de paneles solares

89.87%

de reducción en el uso de papel en estados de cuenta

US\$ 67.4 MM

en financiamiento para la adquisición de paneles solares

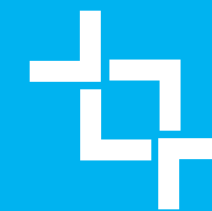
1,077

toneladas de CO2 compensadas en total

3,000

estaciones de recolección de plástico, papel y cartón

Anticorrupción



La lucha contra la corrupción, el lavado de activos, el soborno y contra el financiamiento de la delincuencia forman parte de la labor diaria de Banreservas para consolidarse como una institución financiera eficaz y transparente en todos los niveles.



320

capacitaciones impartidas sobre prevención de lavado de activos y anticorrupción

44

cápsulas formativas difundidas sobre los Códigos de Ética y la Línea de Transparencia

+8,300

colaboradores capacitados en seguridad cibernética

41

cápsulas formativas sobre seguridad cibernética

Alianzas y nuevas iniciativas

El Banco de Reservas continúa innovando en soluciones que enriquecen la experiencia del cliente. También, suscribió convenios relacionados a proyectos colaborativos interinstitucionales, realizó inversiones en la infraestructura de espacios públicos y afianzó lazos con organizaciones sin fines de lucro, entre otras alianzas y actividades.

- Se habilitó el depósito remoto de cheques para clientes comerciales vía la App Banreservas Empresas



Financiamientos con tasas preferenciales otorgados a colaboradores del Seguro Nacional de Salud, la Dirección Nacional de Control de Drogas y el Ministerio de Interior y Policía, en el marco de los convenios suscritos

1,490

- Se establecieron varios acuerdos para proyectos colaborativos con el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, la Alcaldía del Distrito Nacional –ADN–, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, el Ministerio de Turismo y otras entidades gubernamentales



RD\$ 20 MM destinados al remozamiento de 80 plazas y parques públicos, para el esparcimiento recreativo y seguro, mediante un convenio con la Alcaldía del Distrito Nacional

- Capacitación a comunidades vulnerables para fomentar la igualdad, a través de las alianzas del Banco de Reservas con el Voluntariado Banreservas y las ONGs: Prosperanza, World Vision, y Plan International



- Firma de un acuerdo de cooperación entre el Programa Coopera Banreservas y Supérate de la Presidencia de la República, para desarrollar grupos cooperativos en formación y mejorar el acceso a productos financieros del sistema bancario nacional



- Dotación de laptops, software de administración contable e impresoras a empresas de economía social apoyadas por el programa Coopera, en alianza con la Fundación Reservas del País



- Construcción de viviendas en la zona rural de Sabana Yegua, provincia de Azua, siendo la primera comunidad autosostenible que opera con energía fotovoltaica, contando con un aporte del Banco por más de



US\$ 30,000

Campaña de movilización «Pongámosle Punto Final al Covid»

Con la campaña «Pongámosle Punto Final al Covid» se promovió la inoculación de los colaboradores y la población general contra el Covid-19. También se habilitaron oficinas y espacios del Banco como centros de vacunación.

90% de los colaboradores de primera línea vacunados

13 oficinas habilitadas como centros de vacunación

RD\$ 5.4 MM invertidos en la aplicación de esta medida

72,491 dosis aplicadas a 36,245 personas



Reconocimientos y logros del año

Durante el 2021, Banreservas continuó obteniendo reconocimientos e hitos importantes en materia de sostenibilidad y responsabilidad social. También, el Banco ingresó a nuevos rankings financieros globales y obtuvo importantes certificaciones.

42 sellos RD Incluye, otorgados por el Consejo Nacional de Discapacidad –CONADIS–, en la categoría de accesibilidad universal por la adecuación de

41 oficinas comerciales y el diseño de una plataforma interna para el aprendizaje de lengua de señas

Con estos suman 98 los sellos obtenidos por el Banco, desde que fue lanzada la iniciativa Banreservas Accesible en el 2017

20 nuevas oficinas certificadas por la empresa Sostenibilidad 3Rs, por las medidas de reducción de la huella ambiental



- El Banco fue incluido en el Catálogo de Prácticas Prometedoras 2021 del Consejo Nacional de la Empresa Privada –CONEP– y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–, por la inclusión de personas con discapacidad a través del proyecto Banreservas Accesible



- El Banco de Reservas ingresó a los *rankings* de los:

50 bancos más grandes por activos de América Latina y el Caribe de *S&P Global Market Intelligence*

S&P Global
Market Intelligence

1,000 principales bancos del mundo y los 10 principales bancos del Caribe, ambos *rankings* de la publicación *The Banker*

The Banker

- Fue reconocido por las revistas especializadas *Global Finance*, *World Finance* y *Euromoney* como el mejor banco de la República Dominicana, entre otras categorías





Gestión y Gobernanza

Con el objetivo de fortalecer las estrategias y decisiones que fomentan la ética y la transparencia acorde a las mejores prácticas de la industria, se creó un Subcomité de Cumplimiento Ético y un manual de políticas de anticorrupción y antisoborno.

Se impartieron capacitaciones sobre prevención de lavado de activos, anticorrupción, detección y manejo de actos irregulares, que incluyó al 85% de los colaboradores del Banco. Todas las capacitaciones fueron impartidas de manera virtual a través de la Escuela Regulatoria, creada para el diseño e implementación de módulos virtuales de entrenamientos para todo el personal.

Todos estos esfuerzos se suman al proyecto institucional, «Fortalecimiento de la Cultura Ética Corporativa», bajo el cual se educa sobre la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras –FATCA–; conceptos básicos de cumplimiento regulatorio, riesgos y sanciones, ética, anticorrupción, antisoborno, gestión de riesgo de prevención de lavado de activos/financiamiento de terrorismo –PLA/FT– y la debida diligencia. A través de este proyecto se tomaron medidas que fortalecen los controles internos, como la creación de la primera matriz institucional de anticorrupción que alinea al Banco y sus Empresas Subsidiarias a estándares internacionales en la materia. De esta manera, se asoció la política de anticorrupción a la norma ISO 37001 y la política de canales de denuncias a la ISO 37002. Producto de estas disposiciones, se detectaron 42 oportunidades para mejorar el cumplimiento ético institucional.

Otros logros que fortalecieron la gestión y gobernanza de la institución fueron:

Entregar a tiempo el 95% de los reportes solicitados por los reguladores

Incremento de un 1.58% en la cantidad de reportes entregados a los reguladores



A su vez, se realizaron 25 auditorías para garantizar el cumplimiento de las políticas que apoyan la sostenibilidad del negocio, y se recibieron 153 comunicaciones, a través de los canales internos de reporte de incidencias.

Mediante la puesta en marcha de políticas de Gobierno Corporativo, sostenibilidad y anticorrupción se mitigan los riesgos que puedan afectar las transacciones comerciales, manteniendo una gestión que trabaja en la previsión e implementación oportuna de acciones correctivas.

Ética y sostenibilidad

El modelo de negocios del Banco incluye normas para una sana gobernanza; códigos de ética para los colaboradores, proveedores y subagentes; programas de reducción, reciclaje y reutilización de residuos; proyectos de seguridad cibernética, así como un sistema de gestión de riesgos. A esto se suma la política anticorrupción y antisoborno, así como la política de criterios para la validación de la firma digital. Por ello, para asegurar la asimilación integral de estas políticas, y cumplir con la responsabilidad ante el Pacto Global de Naciones Unidas, se capacita constantemente a los colaboradores.



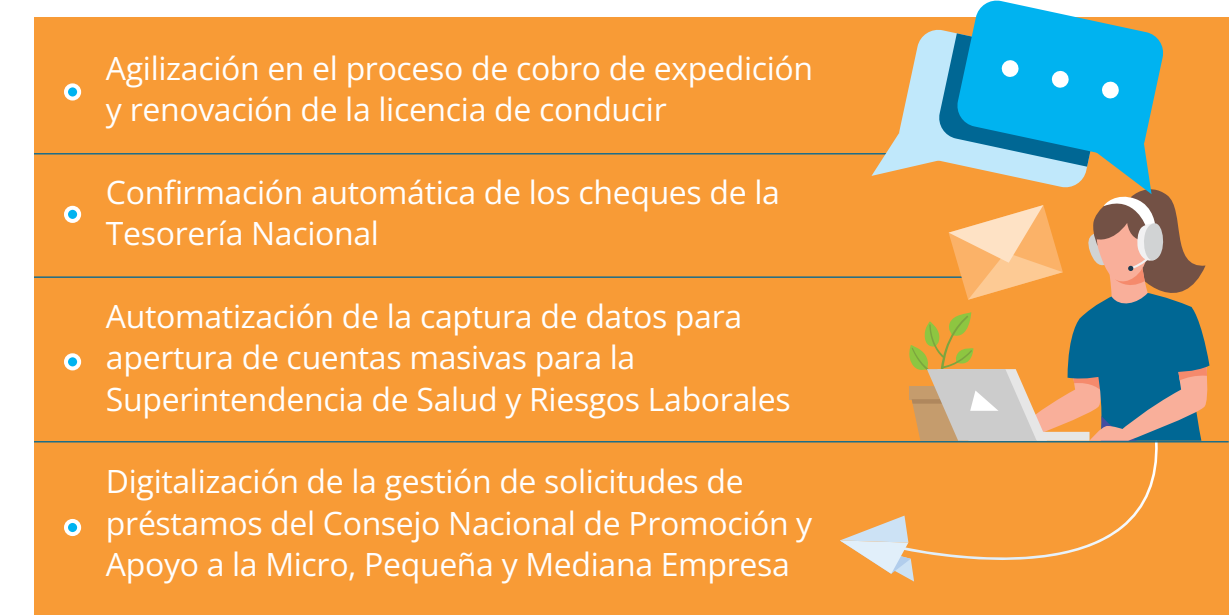
El Banco de Reservas como entidad de intermediación financiera se mantiene siempre vigilante de los riesgos inherentes a un mercado cambiante y altamente regulado. Entre 2020 y 2021, se realizaron 77 evaluaciones de los riesgos financieros derivados de desastres naturales, para determinar la vulnerabilidad de los distintos sectores económicos atendidos frente a los efectos del cambio climático y su impacto en la rentabilidad del negocio.

La implementación y auditoría de estas políticas, conjuntamente con los esfuerzos de los programas de responsabilidad social, las acciones de responsabilidad digital corporativa y el tratamiento a cada uno de los grupos de interés, respaldan el modelo de banca responsable que sirve al crecimiento económico institucional.

Mejora continua

Como parte de las medidas de mejora continua, se revisó la estructura general del Banco y de sus Empresas Subsidiarias para asegurar su alineación a la estrategia institucional. Esta revisión comprendió el balanceo de la carga laboral y fortalecimiento del 70% de las unidades organizacionales del Banco. De igual modo, se revisaron todos los Comités de trabajo, robusteciendo la gobernanza y la gestión institucional. También, se crearon procesos para la implementación de nuevos productos y servicios como la cuenta de ahorros Nómina Inclusiva, la oficina dual con opción de autoservicio, la próxima puesta en funcionamiento de tres oficinas de representación en España y Estados Unidos, y un Banco con licencia internacional en Panamá. Igualmente, se inició el mapeo de las acciones a realizar para la iniciativa Bancarizar es Patria.

> Mejoras en los procesos de soporte a la labor gubernamental



> Mejoras en los procesos internos



> Otras mejoras de vital importancia

Los procesos del programa de educación financiera Preserva fueron adaptados al formato virtual, comprendiendo:

- La digitalización del material didáctico de los talleres, las listas de participantes y los documentos de soporte
- La preparación de los facilitadores para impartir capacitaciones en línea



La automatización de procesos por robótica es parte de las iniciativas del Laboratorio de Innovación de Procesos, que busca la transformación de estos a través de las metodologías *Agile* y de *Design Thinking*, ambas enfocadas en la división de proyectos en varias fases y en ofrecer soluciones a través de la innovación. Para los fines, se creó la academia *Lean* para fomentar la formación de los colaboradores, capacitándolos en la metodología ágil SCRUM y en RPA –*Robotic Process Automation*, por sus siglas en inglés–.

Adicionalmente, se implementaron los siguientes sistemas como apoyo al proceso de mejora continua:

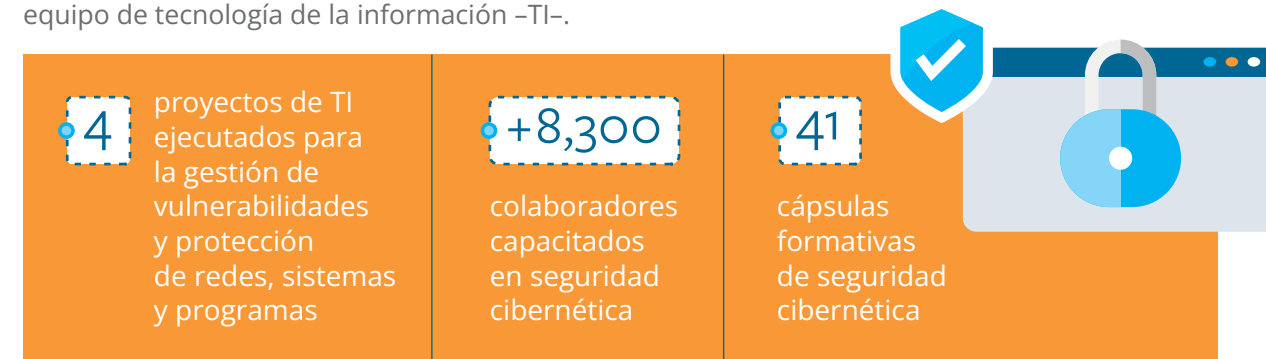
- Los sistemas *Fractal* para el manejo y control del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, y *Presto* para la producción efectiva de presupuestos y cubicaciones
- El software *Autodesk Revit* para la optimización de los tiempos de diseño de las obras de infraestructura



La implementación de estos sistemas potencia el cumplimiento de las metas y una mayor agilidad en la gestión, aportando a la reducción de costos operativos y posicionando al Banco a la vanguardia del sector financiero.

Política de seguridad cibernética

La responsabilidad digital corporativa ha cobrado auge con el desarrollo de tecnologías que permiten la minería de datos personales. La seguridad cibernética, los límites a la cantidad y tipo de datos que se recolectan de los clientes, el uso de éstos para la mejoría de sus condiciones socioeconómicas y la automatización de los procesos forman parte de los temas tratados por el equipo de tecnología de la información –TI–.



Responsabilidad Social Corporativa

El Banco de Reservas, a través de sus programas o en alianza con sus Empresas Subsidiarias u otras instituciones del sector público y privado, promueve la ayuda comunitaria y social; el fomento a la educación y formación integral de los niños, jóvenes y mujeres; el apoyo al deporte, el arte y la cultura; el apoyo a los sectores productivos e iniciativas de inclusión socioeconómica. Todas estas acciones demuestran el compromiso de promover la integración, recreación y vida sana de la población, asegurando el desarrollo pleno de la sociedad dominicana.

> Contribución social

15 Asociaciones sin fines de lucro e instituciones de escasos recursos, y 20 empresas cooperativas, apoyadas por Cooperera, recibieron donaciones de mobiliarios y equipos

120 Organizaciones recibieron donaciones en metálico

Se renovó la donación de **US\$ 100,000** anuales por tres años para Unicef, en beneficio de los programas de protección de la niñez dominicana para la salud, educación y desarrollo general



Se participó en el maratón «Muévete por la Niñez» de la Fundación Save the Children, el X torneo de golf «Maireni-Mitono» a favor de la Fundación de acogida de menores «La Casita de Alexia» y de actividades benéficas del sector turístico

Se impartieron 192 charlas de Educación Financiera a **11,078** niños y adolescentes

Se abrieron **5,876** cuentas de Ahorro Infantil



Se patrocinó el curso de lengua de señas impartido por la Fundación Probien, a docentes, personal administrativo y familiares de centros educativos de las comunidades de Yamasá, Mao y Santo Domingo

Fue apoyada la puesta en marcha del «Bono Mujer», un subsidio para mejorar la calidad de vida de las víctimas de violencia, otorgado por el Ministerio de la Mujer



Se apoyó la iniciativa del Gobierno dominicano «Más para Mamá en el Mes de las Madres», con la entrega de **130,000** tarjetas prepago, para ser utilizadas en supermercados, colmados y comercios de la Red de Abastecimiento Social –RAS–

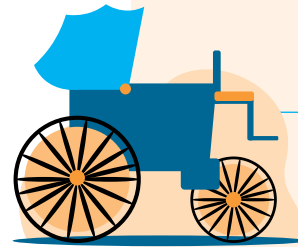


El Banco, como entidad intermediaria, entregó **1,500** tarjetas prepago para el desembolso del «Bono Desarme por la Paz o Ciudad Segura», que corresponde a un fondo especial del presupuesto del Ministerio de Interior y Policía, para la compra de armas a personas interesadas en entregarlas voluntariamente



Se emitieron **2.1 MM** de tarjetas con bonos económicos, en apoyo, por segundo año consecutivo, al proyecto gubernamental «La Navidad Cambió», realizando además la coordinación de actividades de diseño, programación, monitoreo de transacciones y logística, y la implementación de los requerimientos del Gobierno dominicano en el desarrollo del producto

> Turismo



- Se proyecta patrocinar la iniciativa del Clúster Turístico de Santo Domingo, en alianza con la Alcaldía del Distrito Nacional, para transformar los antiguos carruajes de caballos de la Ciudad Colonial y el Malecón en coches eléctricos, conservando el tradicional paseo, y favoreciendo el medio ambiente y el cuidado de los animales
- Se realizó un plan para el desarrollo de la comunidad de Anamuya, provincia La Altagracia, con el objetivo de apoyar su transformación en un destino sostenible

> Voluntariado Banreservas

Fue inaugurada la plataforma digital Educlíc, para proporcionar capacitación formal, social y cultural de manera virtual para dominicanos de todas las edades

Su implementación es por etapas, permitiendo a sus visitantes:

- Primera etapa.** Suplementar la educación inicial, primaria, secundaria y financiera juvenil
- Segunda etapa.** Realizar *tours* virtuales por los museos de la Ciudad Colonial y otras regiones del país
- Formar parte de competencias intercolegiales de deletreo y olimpiadas de matemáticas, entre otras actividades

10,240 visitas en el 2021, siendo los módulos de educación primaria e inicial los de mayores vistas



Continuidad del apoyo al programa de Desarrollo Integral, en el cual

- 92 personas con discapacidad se prepararon para ingresar al mundo educativo, financiero y laboral

- Mediante el programa Buen Vecino, creado para la integración de las oficinas comerciales con las comunidades donde operan, se atendieron comunidades en distintos puntos del país



- Se realizaron 11 operativos para evitar y subsanar la contaminación de los ríos Ozama y Yaque del Norte como parte del programa Vida, entregando 5,050 raciones de comida a 8,368 familias, a cambio de 59,114 libras de plástico



- Se implementaron talleres creativos para 100 hijos e hijas de colaboradores del Banco y sus Empresas Subsidiarias

- Se llevó a cabo el concurso anual navideño de pintura infantil Nidia Serra, en su 52.ª edición, con la participación de 1,200 niños, de los cuales 48 resultaron ganadores

- Se favorecieron 280 personas de la tercera edad con el almuerzo navideño que se realiza todos los años

- Junto al Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia –INAPI–, se realizaron encuentros navideños en 159 centros de atención, distribuidos en todo el territorio nacional, con la participación aproximada de 61,000 niños



> Centro Cultural Banreservas

<p>CENTRO CULTURAL BANRESERVAS</p>	96 actividades ejecutadas	786 obras literarias donadas, con el fin de incentivar la alfabetización y el hábito de la lectura
	1,000 ejemplares impresos de una obra publicada en apoyo a autores locales	

> Deportes

- 95 eventos deportivos nacionales de baloncesto, béisbol, fútbol, golf, voleibol, ajedrez y carreras automovilísticas fueron apoyados
- Patrocinio de olimpiadas locales e internacionales, clubes deportivos, maratones y caminatas



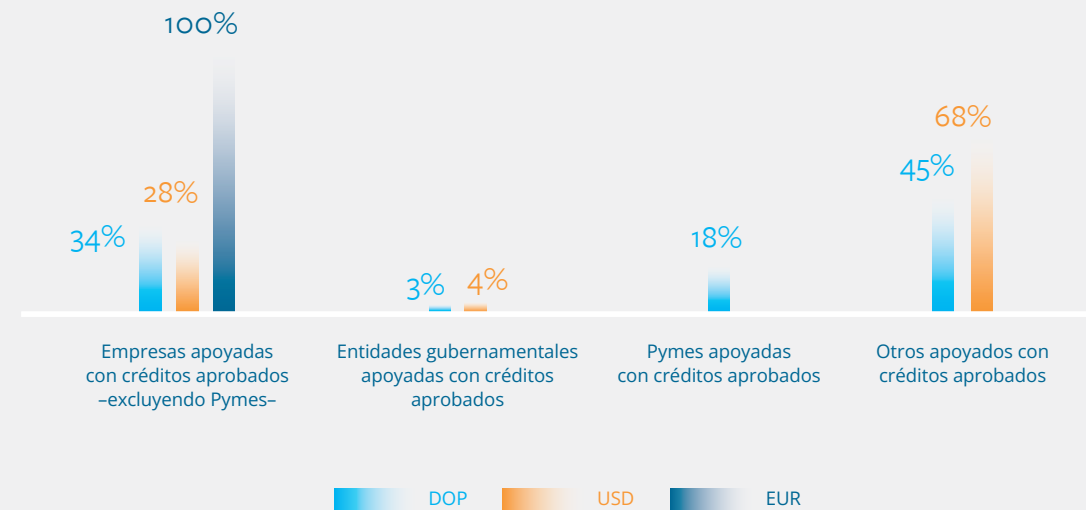
Resumen económico

Al cierre del 2021 se contaba con:

3,238,392 clientes activos



aprobados en productos de crédito a clientes, según el siguiente desglose:



> Pymes

26% de incremento en el balance de cuentas de ahorro y corrientes pymes

10% de incremento en balance de las tarjetas de crédito

> Ferias

Expo Fomenta Pymes

Con tasas desde 7.95% y tasas fijas para préstamos comerciales



Con tasas desde 5.80% para viviendas, asumiendo los gastos legales de los préstamos otorgados. Se financiaron paneles solares y equipos para la adecuación de viviendas a tasas preferenciales



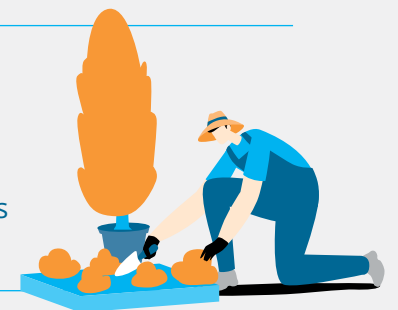
Con tasas desde 4.80% para vehículos híbridos y eléctricos. +RD\$ 7,500 MM en solicitudes. 5.80% para unidades tradicionales. Todas las gestiones se hicieron en línea. Se establecieron más de 280 puntos comerciales a nivel nacional

> Medidas de recuperación económica y financiamientos

Se continuó con el apoyo a los programas de asistencia del Gobierno Central: Quédate en Casa; Pa' Ti -programa de Asistencia al Trabajador Independiente- y FASE -Fondo de Asistencia Solidaria al Empleado-, los cuales formaron parte de las medidas para el mantenimiento y la recuperación económica post-pandemia. Adicional a esto:

- Se aprobaron RD\$ 4,602.3 MM en créditos a 10 entidades gubernamentales y US\$47.6 millones a otras dos más
- Sólo a través del programa Fase, una iniciativa del Gobierno Central canalizada a través de Banreservas, se benefició a 216,356 empleados del sector privado que fueron suspendidos de sus trabajos por la pandemia

- Se proporcionaron RD\$ 2,395 MM para el financiamiento del Banco Agrícola de la República Dominicana y el Ministerio de Hacienda, de los cuales RD\$2,000 millones se destinaron a la posterior colocación en sectores productivos y los RD\$395 millones restantes para el apoyo presupuestario de estas instituciones



> Contribución fiscal

El Banco de Reservas cumple con las regulaciones locales respecto a las contribuciones fiscales. En el año 2021 se realizó el pago de todas las gestiones impositivas pertinentes, lo cual se presenta en los Estados Financieros Auditados que pueden ser encontrados en el portal *Web*.



Experiencia del colaborador

Los colaboradores Banreservas son el motor que permite que los clientes tengan pleno acceso a servicios financieros de calidad. A sabiendas de la importancia del capital humano, el Banco toma medidas para salvaguardar su salud, seguridad y bienestar más allá de su horario de trabajo.

La fuerza laboral del Banco se caracteriza por:

• **99.8%** contratado por tiempo indefinido

• **83.6%** trabaja de modo presencial



• **16.4%** trabaja de manera semipresencial o remota, recibiendo facilidades de crédito para la adquisición de mobiliario y equipos que les permitan trabajar desde sus hogares

Atracción, integración y desarrollo del talento

Como el Banco de todos los dominicanos, la prioridad es la atracción de personal local y su empleo pleno en la sociedad, por lo que el 99.85% de los colaboradores son dominicanos. Además, se fomenta la educación desde el primer día, evidenciado por que un 14.19% de los colaboradores finalizaron sus estudios universitarios durante su empleo en el Banco.

En el 2021:

• **1,000** personas aproximadamente se integraron al equipo de colaboradores

• **183** obtuvieron su primera oportunidad laboral en Banreservas



• **36** estudiantes fueron pasantes



Diversidad, equidad e inclusión

En los últimos cinco años, se han destinado múltiples recursos para la atracción y desarrollo de colaboradores con discapacidad, manteniendo a 121 de ellos en la nómina institucional.

Una parte esencial en la inclusión laboral se caracterizó por:

60% de los colaboradores sensibilizados sobre trato digno a personas con discapacidad

10 talleres sobre diversidad e inclusión

+265 colaboradores formados en lengua de señas



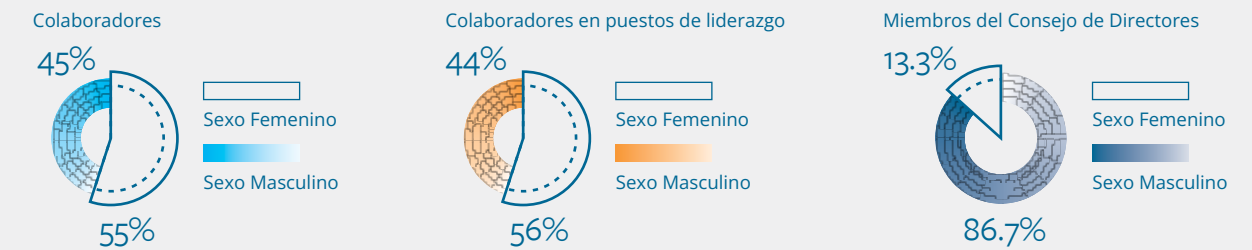
Se puso a disposición de todos los colaboradores, del Banco de Reservas y sus Empresas Subsidiarias, una plataforma para el aprendizaje de lengua de señas, buscando reducir las barreras de las personas con discapacidad auditiva y asegurando una comunicación fluida, al momento de recibir atención en nuestras oficinas comerciales. Para el 2022, se pretende distribuir digitalmente un material gráfico sobre trato digno a personas con discapacidad y sobre las acciones que lleva a cabo Banreservas para la disminución de la brecha de accesibilidad de este segmento de la población.

Adicionalmente, se está trabajando en la definición de políticas sobre diversidad, equidad e inclusión laboral. Producto de esta iniciativa, se creó una Comisión de Igualdad de Género, definida y compuesta acorde a la normativa NORDOM 775 del Sistema de Gestión para la Igualdad de Género.

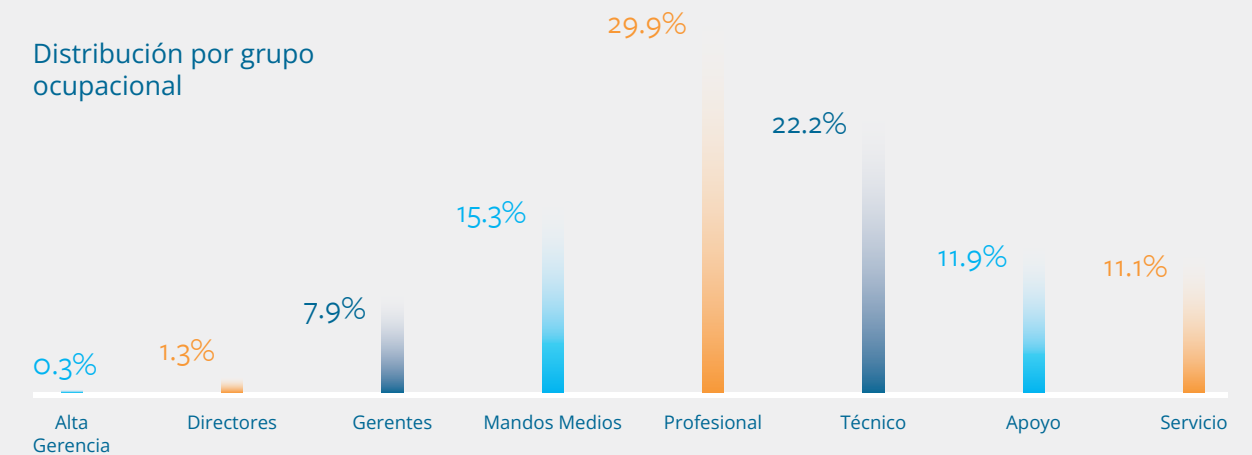
El Banco inició también el proceso de certificación del sello 'Igualando RD', iniciativa del PNUD y el Ministerio de la Mujer. Se comenzó con un autodiagnóstico institucional sobre igualdad de género y con la encuesta de opinión suministrada por el equipo certificador en la cual participaron más de 1,100 colaboradores. El sello está dirigido a promover la igualdad de género, y la autonomía económica y social de las mujeres en las organizaciones. En paralelo, se continuó dando seguimiento a las estadísticas de cantidad de colaboradores por sexo, edad y grupo ocupacional, arrojando el resultado del 2021 como se presenta a continuación.

> Estadísticas de colaboradores

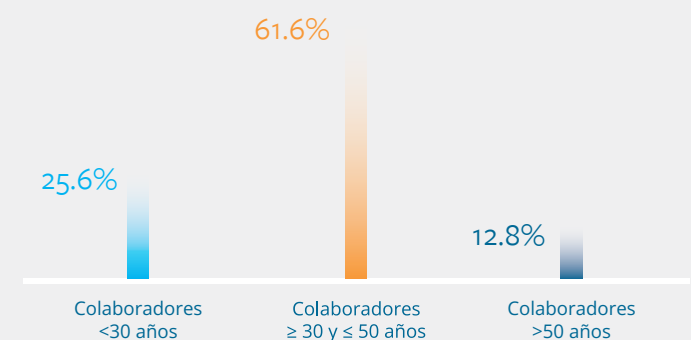
Distribución por sexo



Distribución por grupo ocupacional



Distribución por edad



Se revisó la cantidad de colaboradores y su escala salarial:

Se confirmó que el 97.57% de los colaboradores reciben un salario por encima del mínimo establecido

2.43% restante percibe un salario igual al mínimo establecido, de los cuales 41.06% son mujeres y 58.94% son hombres



Salud y seguridad ocupacional



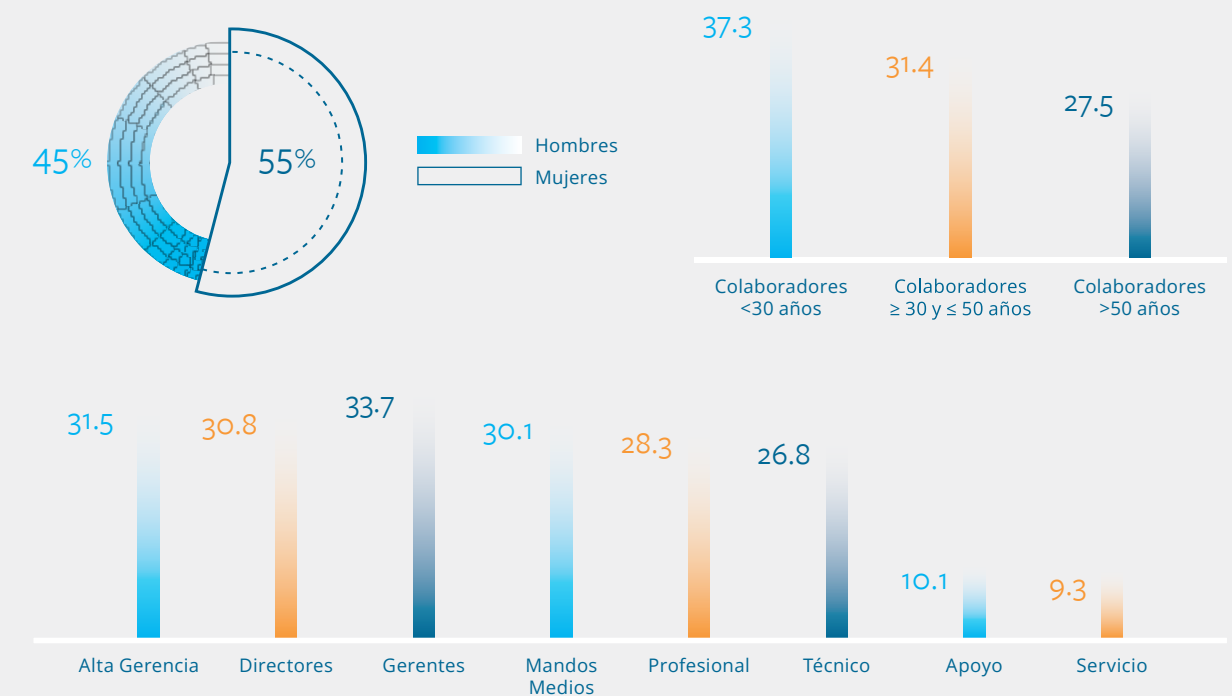
Con la apertura a las diferentes modalidades de trabajo, sumado a las herramientas proporcionadas para viabilizar las mismas, hemos logrado un índice de severidad de 2%, calculado en base a la tasa de días no trabajados por cada 100 días de trabajo. Para la medición de este indicador se tomaron en cuenta las ausencias por cualquier causa: desde enfermedades comunes hasta licencias por Covid-19. A su vez, la tasa de frecuencia de accidentes fue de 0.37; sin embargo, el índice de siniestralidad se mantuvo en cero.

Formación y aprendizaje

En el 2021:

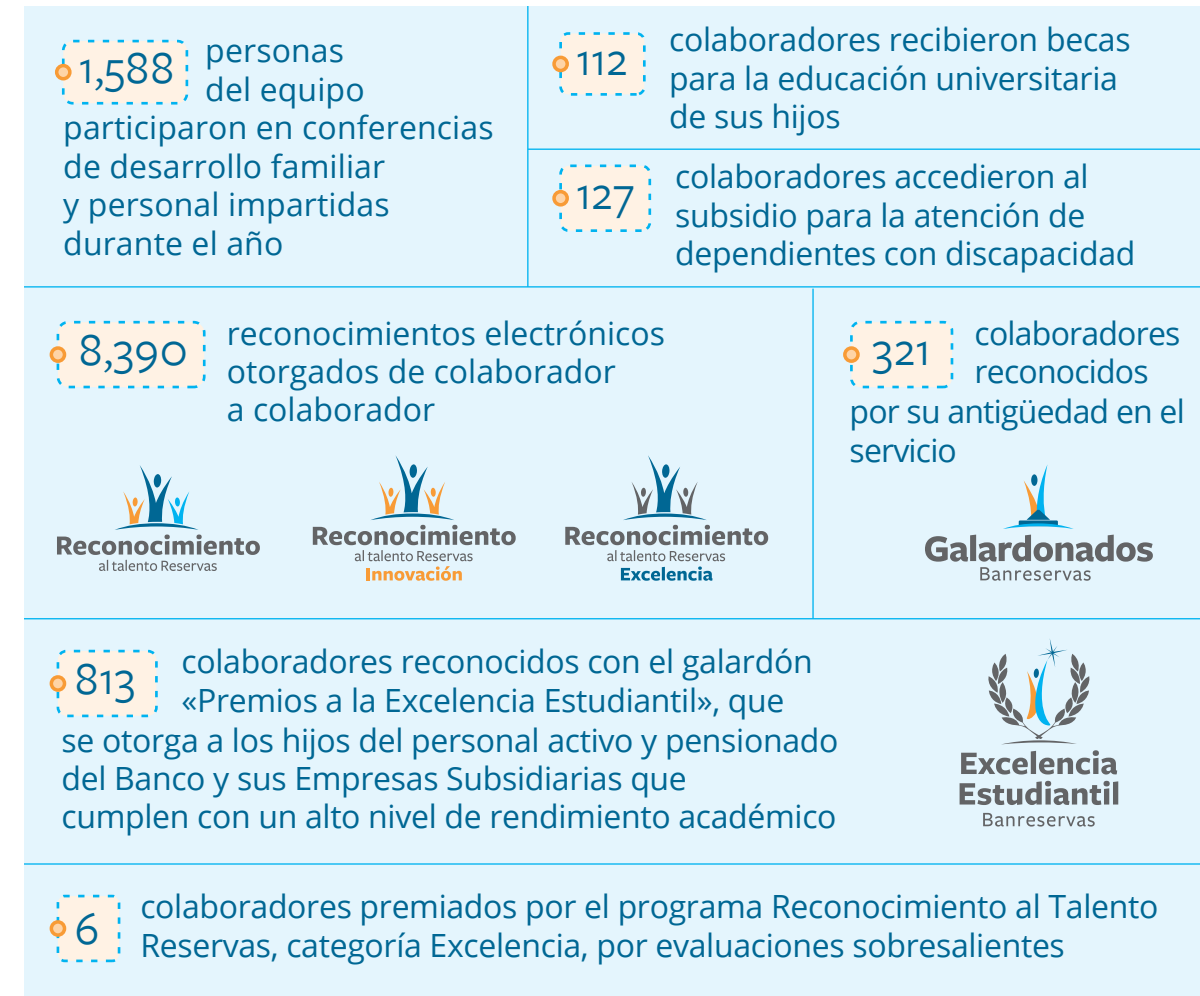
- Se invirtieron **RD\$ 115MM** en capacitaciones para el desarrollo del personal, con un 81% impartidas de manera virtual
 - 45%** del presupuesto de capacitación invertido en mejorar las capacidades de los supervisores de mandos medios
 - Se destinaron **RD\$ 4MM** en subsidios educativos para colaboradores y dependientes
 - 597** líderes reforzaron sus habilidades de liderazgo y servicio
 - Mediante la modalidad para colaboradores del programa Preserva, se impartieron 55 talleres generales de educación financiera a **1,788** colaboradores, y 14 especializados a **211**
 - 53** colaboradores recibieron asesoría financiera personalizada
 - Se identificó que el **11.38%** de los colaboradores está formado en disciplinas STEM, con miras a la demanda futura
-

En promedio, la cantidad de horas de capacitación invertidas por colaborador en el año fue:



Retribución y reconocimientos

Uno de los beneficios de los que disfrutaron los colaboradores Banreservas es el aporte institucional para su desarrollo personal y familiar, así como el reconocimiento transversal al trabajo sobresaliente y a la trayectoria dentro de la institución.



Movilidad corporativa



Voluntariado Banreservas

La disposición de tiempo y espacio para la integración del personal en trabajo voluntario, es una de las buenas prácticas observadas en empresas a nivel global. El Voluntariado Banreservas cuenta con diferentes iniciativas que abordan tanto los principales problemas de las comunidades más vulnerables como las causas sociales con las que se identifican los colaboradores.

A pesar de las restricciones debido a la pandemia del Covid-19:

- Cerca de un 30% de los colaboradores se integraron a las acciones y actividades realizadas por el Voluntariado



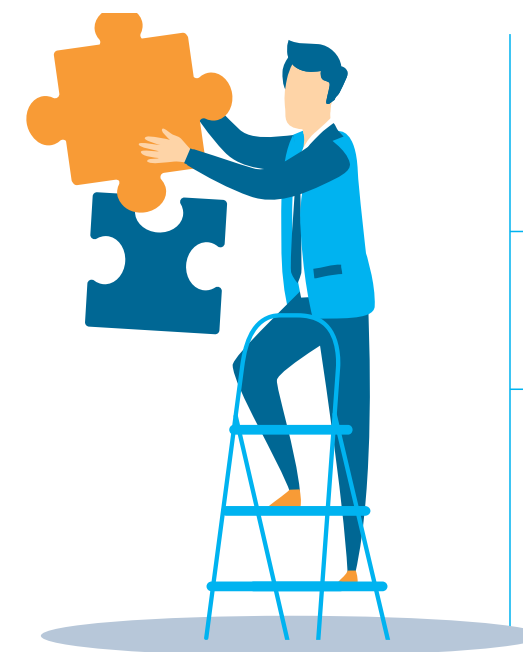
Satisfacción del colaborador

Conscientes de que un buen liderazgo es fundamental para la íntegra satisfacción del colaborador, se continúa capacitando a los supervisores de personal a través del programa LiderAcción, fomentando la comunicación bidireccional, la escucha atenta y el espíritu de servicio en nuestros líderes.

- 310 gerentes y 353 supervisores de mandos medios recibieron estas capacitaciones



Debido a que un buen clima laboral y la colaboración interdepartamental permite que Banreservas continúe innovando y agilizando sus procesos, es necesario conocer qué tan contentos se encuentran los colaboradores con la institución y con el servicio que reciben de otros departamentos del Banco.



- 94% de los colaboradores participó de la encuesta de clima laboral, reflejando un 88.3% de satisfacción laboral general

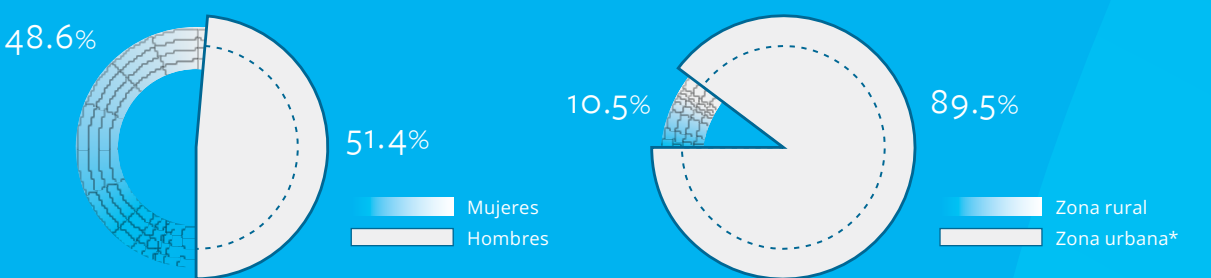
Net Promoter Score -satisfacción laboral- 88.47

- 93.2% de participantes en la encuesta de satisfacción cliente interno, afirma estar satisfecho con el servicio que reciben de sus proveedores internos

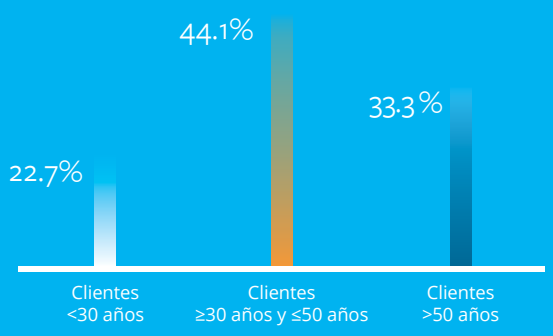


Experiencia del cliente

Una amplia proporción de la cartera de clientes del Banco la integran personas físicas, con las siguientes características demográficas:



*Clientes cuya sección de oficina de cartera posee más de 15,000 habitantes o con alta concentración comercial.



Distribución porcentual por tipo de actividades

42%	empleados asalariados	2%	servicios de los hogares privados que contratan servicios domésticos
13%	servicios personales en general	2%	otros servicios como: estudiantes, amas de casa, pensionados
10%	otras actividades empresariales	31%	otras actividades económicas



Para brindarles una experiencia de calidad a todos los clientes, el Banco de Reservas ofrece acceso a canales de atención inclusivos, responde oportunamente las inconformidades, mantiene servicios que satisfacen sus necesidades específicas y mejora continuamente sus procesos.

Oficinas y canales

La crisis sanitaria ha acelerado la transformación digital de los servicios. Gracias a la cultura de mejora continua de los procesos, el Banco ha podido abordar exitosamente los retos del mantenimiento de los canales a distancia.

Pequeños y medianos negocios que funcionaban como subagentes bancarios han cerrado sus operaciones tras los efectos de la crisis sanitaria. No obstante, se ha optimizado la red de subagentes logrando un mayor número de transacciones promedio, manteniendo el ritmo previo a la pandemia

1,212 subagentes activos

Desde el 2020, el Banco implementó nuevas iniciativas para incrementar la eficiencia del servicio, migrando clientes de oficinas comerciales a canales transaccionales de menor costo. Dentro de estas iniciativas se encuentran:

- App Banreservas libre del consumo de datos, siendo el primer Banco que ofrece la facilidad a los clientes de acceder a la aplicación, teniendo o no teniendo paquetes de datos



- Reactivación del proyecto de enrolamiento a canales y los operativos de derivación, educando y motivando el uso de los canales alternos



- Creación de bóvedas de depósitos de manera remota para grandes volúmenes de efectivo

- Un hub de pago de servicios vía los canales digitales

- Disminución del tiempo de espera promedio para la atención del Centro de Contacto, pasando de un 1 minuto 46 segundos a sólo 32 segundos



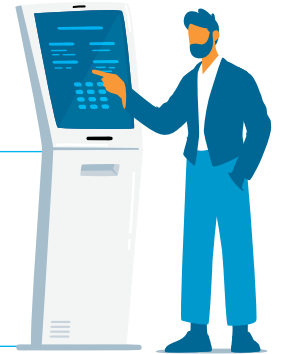
- El establecimiento de TuEfectivo, permitiendo realizar transacciones propias o a terceros desde la App Banreservas o TuBanco Personas, y completarlas en cajeros automáticos o subagentes Cerca Banreservas, sin la necesidad de una tarjeta de débito



- La inclusión de nuevas transacciones en los cajeros automáticos de depósito como pagos de tarjetas de crédito, multas, servicios de la procuraduría general y recepción de depósitos de otros bancos

Debido al incremento de las posibles transacciones vía los cajeros automáticos:

- Se aumentó su disponibilidad en un **2.73%** respecto del 2020
- Disponibilidad total de **1,579** cajeros habilitados



- 107** cajeros adaptados para personas con discapacidad físico-motora

Fortalecimiento de Unared, promoviendo la integración de entidades financieras con la red de cajeros automáticos

Todos estos esfuerzos se traducen en que el 87.8% del total de transacciones bancarias disponibles de manera presencial pueden también ser realizadas de manera remota, a través de los canales alternos. En cuanto a las oficinas comerciales, se llevó a cabo un piloto con una herramienta de turnos y citas para agilizar el servicio prestado. También, se inauguró la primera oficina dual con autoservicio digital y oficiales disponibles.

Al cierre del 2021, el Banco contaba con:

- 264** oficinas comerciales y unidades de negocios personales



- 25** puntos bancarios gubernamentales

- 41%** de las oficinas accesibles para personas con discapacidad



- +2,700** puntos de acceso, incrementando en un 34.9 % las transacciones realizadas por los canales disponibles comparado con el 2020

Satisfacción multicanal del cliente

Al cierre del 2021, el Banco contaba con:

- 41,475** encuestas realizadas para medir la satisfacción de los clientes del Banco de Reservas y sus Empresas Subsidiarias

- Se obtuvo un índice de satisfacción de clientes de **93%** y un *Net Promoter Score* de **+71**

Para mejorar estos índices, se capacita a los colaboradores desde su ingreso a la institución

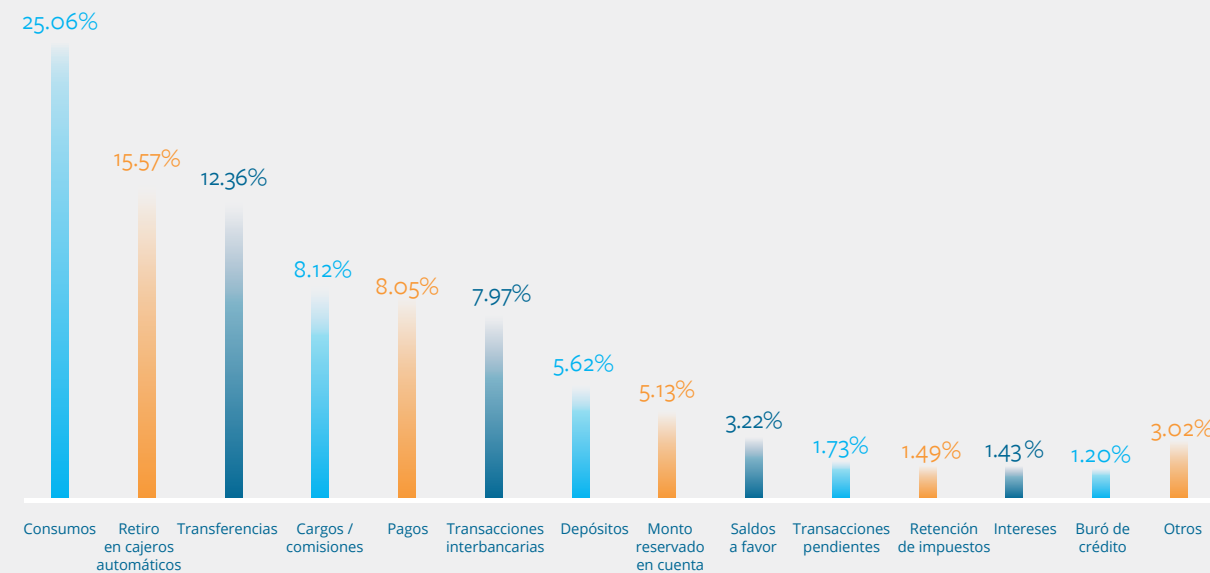
- De los **1,416** capacitados en la cultura de excelencia en el servicio, el 70.41% fueron colaboradores de nuevo ingreso



El Banco de Reservas recibe un gran flujo de clientes en sus oficinas diariamente; aún así el tiempo promedio que transcurre desde que el cliente entra a la oficina hasta que inicia la atención por el personal de caja, servicio o negocio fue inferior a los 15 minutos. Para mejorar el tiempo de atención se adoptó una metodología ágil en procesos claves de atención, mediante el diseño de prototipos basados en células operativas que procuran mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Gestión de quejas

El Banco cuenta con múltiples canales para la recepción de reclamaciones y quejas de los clientes. El tiempo promedio de respuesta disminuyó en un 28.6% respecto del año pasado, y se tiene un índice de cierre de quejas de 88.0%. En 2021, se recibieron 212,251 quejas y reclamaciones, bajo el siguiente desglose.

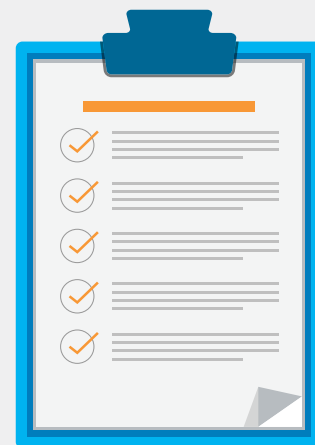


Protección del consumidor

Los clientes depositan no sólo sus ahorros, sino también la confianza y la seguridad de que sus datos personales serán protegidos

Constantemente, se implementan proyectos que permiten ajustar, actualizar y fortalecer la infraestructura de tecnología en general de todas las operaciones internas así como externas, especialmente la página

- Web y las aplicaciones, y diferentes canales alternativos digitales. De esta manera, se garantiza la permanente y correcta gestión de vulnerabilidades y protección de las redes del Banco



Además de estos proyectos se realizan capacitaciones a los colaboradores y se refuerzan estos entrenamientos con materiales comunicacionales informativos y formativos

- Gracias a estas acciones, no se reportaron incidentes significativos durante el año 2021



Cobros y recuperaciones

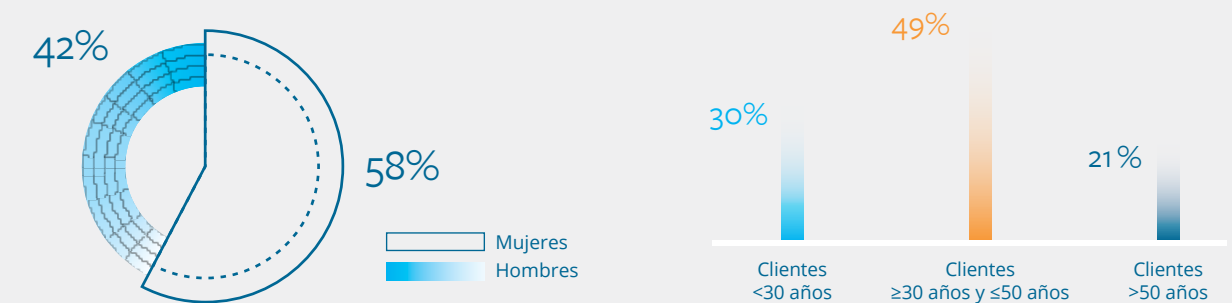
El Banco trabajó de la mano con sus clientes para que pudieran retornar a su ritmo habitual de pago, aún bajo los efectos de la pandemia del Covid-19.

Mediante las prácticas de recuperación puestas en marcha:

9,700 clientes renegociaron sus deudas o realizaron acuerdos de pago para mantener un estado financiero saludable

Clientes vulnerables e inclusión financiera

Como parte del plan estratégico de la institución, se continúan fomentando soluciones que responden a las necesidades particulares de segmentos poco atendidos, siendo el caso de los programas de responsabilidad social Preserva, Cree y Coopera, concebidos para servir a grupos sub-representados dentro del sistema financiero formal. Estos programas lograron contar con mujeres y personas entre 30 y 50 años entre la mayoría de sus beneficiarios, tal como se muestra a continuación.



PROGRAMA **preserva**

A través de las capacitaciones Preserva de educación financiera y productos de bajo costo, se aborda el problema estructural de baja inclusión y bancarización de la población, impulsando formas innovadoras de acceder y utilizar los productos y servicios financieros

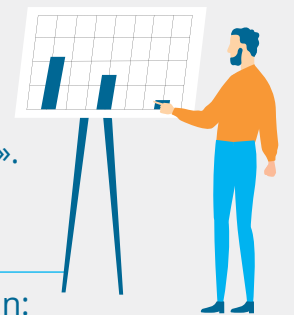
En el 2021:

27,900 personas capacitadas, de las cuales 824 eran miembros de grupos cooperativos y presentaban alguna discapacidad 154

- Se impartieron 86 talleres en temas especializados, como «Manejo adecuado de tarjeta de crédito» y «Enfrentando las deudas».
- El 58% de las capacitaciones del programa fueron impartidas de forma virtual

Como parte del acompañamiento a la educación impartida, se destacan:

2,260 nuevas tarjetas de crédito Preserva emitidas | 2,509 nuevas cuentas de ahorro Preserva generadas



662 personas captadas dentro de la oferta de productos de bajo costo en la cuenta Nómina Inclusiva



+231,000 personas sin aparente actividad bancaria reciente fueron incorporadas a la cartera de clientes, aportando con esto a las metas definidas dentro de la iniciativa Bancarizar es Patria

También, se identificaron personas en el Sistema Único de Beneficiarios, categorizadas a partir de su condición de vulnerabilidad económica en situación de pobreza holgada, moderada, regular o extrema, que ascienden al 23.6% de los clientes. Además, se trabaja en el perfilado de los jubilados del sector público, para proporcionarles un adecuado asesoramiento financiero de sus inversiones y robustecer la propuesta de valor dirigida a los 13,934 clientes pensionados con facilidades de crédito en el Banco y a los 153,554 clientes jubilados que reciben sus ingresos en cuentas Banreservas.

Se han realizado acercamientos con los promotores de bienes raíces que desarrollan proyectos de viviendas de bajo costo, para proporcionar el apalancamiento necesario que garantice la construcción de los proyectos. De igual forma, se apoya al Ministerio de la Presidencia y al Ministerio de la Vivienda y Edificaciones en este tipo de iniciativas

12 proyectos de viviendas de bajo costo financiados por RD\$ 2,466.3 MM

1,860 personas beneficiadas



El apoyo a los clientes vulnerables es extensivo a los servicios que les permitan canalizar fondos desde y hacia el exterior del país

El monto de remesas recibidas y enviadas al extranjero se incrementó en un 75% y 34% respectivamente

RD\$ 530.44 MM

en remesas recibidas en beneficio de clientes. El 59.57% se recibió directamente en cuentas del Banco 342,289

US\$ 10.20 MM en remesas enviadas al exterior

Para respaldar a los pequeños y medianos empresarios:

Se proporcionó financiamiento por RD\$ 31,976 MM creciendo la cartera de este segmento en un 13%

Se capacitó en educación financiera a 4,902 personas a través de la modalidad pyme del Programa Preserva



Se realizó la compra de facturas a suplidores del Gobierno Central a través del Factoring Gubernamental, el cual fue canalizado mediante un fideicomiso administrado por la Fiduciaria Reservas, y constituye uno de los proyectos estratégicos de la Presidencia de la República, que apoya al Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil, los Comedores Económicos, el Ministerio de Educación y otras dependencias sociales del Estado.

Las transacciones para los programas de Factoring Gubernamental fueron realizadas a través de archivos electrónicos, utilizando la firma digital de los contratos y desembolsando a los clientes de forma automática, haciendo el proceso mucho más eficiente.

Con Factoring Gubernamental se benefició a 34 pymes con un total de 196.64 MM



Emprendimiento y fomento a la innovación

Con más de un lustro invirtiendo en la comunidad emprendedora nacional, el Banco realizó un nuevo desembolso por RD\$10 millones al Fideicomiso Filantrópico Tu Reserva, para financiar proyectos de emprendimiento.

A la fecha, el Fideicomiso Filantrópico Tu Reserva ha gestionado RD\$ 50 MM de los cuales RD\$43.2 millones han sido aprobados para inversión en 16 proyectos



A través del Programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas:

Se impartieron 250 horas de capacitación a los líderes de 10 proyectos

Estos proyectos generaron ventas totales combinadas por RD\$ 6 MM desde la implementación de las asesorías

Se aprobaron 3 proyectos para inversión de capital

Se evaluaron 503 proyectos, de los cuales 194 fueron registrados durante la convocatoria del Programa Pre-Aceleración



Como ya es usual, se invirtió en actividades de fomento al emprendimiento nacional, colaborando con 63 eventos durante el año. Asimismo, apoyamos, por sexta vez, la Semana Global de Emprendimiento en la República Dominicana, donde se patrocinaron 12 actividades virtuales y presenciales, contando con la asistencia de cerca de 1,100 personas desde diferentes provincias.

En el 2021 se acompañaron a 71 emprendedores, combinando los participantes del programa de Pre-Aceleración del Banco, así como los líderes de los proyectos aprobados para inversión y los integrantes del programa de aceleración Mi Tierra E' RD, recibiendo este último programa, adicionalmente, un patrocinio de RD\$500,000.

De los proyectos del Programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas se extrajeron las siguientes estadísticas:

40% es liderado por mujeres

40% cuenta con algún componente STEM

10% practica activamente la preservación directa del medioambiente



Se respaldaron actividades y programas de incubación de emprendimientos liderados por mujeres, como es el caso de «Empresarialidad Femenina» y «Mujeres Emprendedoras y Empresarias». De la misma manera, se realizó la entrega de RD\$150,000 como capital semilla para el emprendimiento ganador de la competencia nacional *Global Student Entrepreneur Awards*.

Se patrocinó con RD\$300,000 el programa Emprendimiento Juvenil. Esta iniciativa de Children International tiene el objetivo de apoyar a unos 100 jóvenes de bajos recursos y sus familias, para mejorar y desarrollar sus ideas y planes de negocios, a través de la capacitación, acompañamiento y dotación de capital semilla para emprender.

Apoyo a sectores productivos

El programa Cooperera continúa apoyando la conformación de cooperativas de producción en zonas rurales. Para lograr este objetivo, se realizaron 147 diagnósticos situacionales, consistentes en levantamientos periódicos realizados para evaluar el desarrollo del grupo cooperativo a través del tiempo y llevar a cabo acciones que atiendan las necesidades particulares detectadas, ya sean de inversión y/o formación.

Otras iniciativas llevadas a cabo durante el 2021 fueron las siguientes:

- Se impartieron 86 horas de capacitación, distribuidas en 52 talleres, con la participación de 1,362 personas del sector de las empresas de economía social

PROGRAMA
coopera

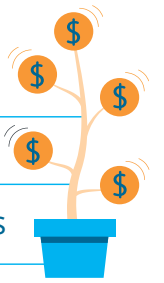
Las capacitaciones realizadas ayudaron a desarrollar y mantener las competencias técnicas de los asociados, incluyendo temas de impuestos y prevención de lavado de activos

Se respaldó la realización de 27 asambleas y 7 planes de trabajo

25 grupos obtuvieron el Decreto que los constituyen como cooperativas

12 proyectos sociales se graduaron del programa

Se integraron 15 grupos nuevos al programa, que sumados a los existentes, totalizaron 9,350 socios



En coordinación con la Fundación Dominicana de Desarrollo –FDD–, se seleccionaron ocho de los grupos con mayor fortaleza administrativa y técnica, para ayudarlos en el diseño del plan estratégico de sus empresas, de manera que les sirva de guía durante los próximos tres años. A su vez, se patrocinaron eventos de instituciones sociales y cooperativistas para fomentar los principios de asociación.

Se otorgaron créditos por

RD\$ 3,666.35 MM

US\$ 32.84 MM



para la producción y comercialización de arroz, cacao, banano y vegetales

Se colocaron RD\$ 5,781 MM

mediante el programa de Pignoración de Arroz del Gobierno dominicano, aportando a los productores y comercio nacional

Empresariado e inversión

El Banco continúa fomentando al sector turístico del país, a través de:

Patrocinio de 16 eventos y el financiamiento a importantes proyectos

Estos proyectos impulsarán la creación de 3,000 plazas de empleo y 532 habitaciones en el sector



En 2021 Banreservas firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes –ASONAHORES–, que consolidó al Banco en el mercado como fiel aliado del turismo dominicano. Además, el Banco firmó un acuerdo con la Institución Ferial de Madrid y el Ministerio de Turismo para respaldar y promover la Feria Internacional de Turismo, Fitur 2022, dedicada a la República Dominicana. En otro orden, se logró acceder a fondos especiales del Banco Central para apoyar proyectos de bienes raíces, a través del financiamiento a tasas blandas. También, se elaboró un plan de visitas orientado a satisfacer la demanda de financiamiento de los promotores pioneros del sector.



Proveedores y política de compras

El apego a las normas locales y la comunicación continua son los fundamentos de la relación con los proveedores y contratistas del Banco. Con la implementación y monitoreo del cumplimiento del Código de Ética de proveedores, servicios tercerizados y subagentes, más las políticas de compra establecidas, se procura la responsabilidad social a través de la cadena de valor.

Contratación y supervisión de proveedores

Todos los proveedores están sujetos a una debida diligencia para garantizar que cumplen con las regulaciones locales. De igual forma, se les comunican los 50 criterios ambientales, sociales y de gobernanza a los cuales están sujetos durante su contratación con el Banco.

Al cierre del año 2021:

- Se contaba con **7,265** proveedores, de los cuales un 33.94% fue evaluado por sus áreas usuarias



- La calificación promedio obtenida en estas evaluaciones fue de **95** puntos, referentes a la calidad de sus servicios y atenciones entre otros criterios

Con la digitalización del proceso de emisión de certificaciones de impuestos a proveedores, en el cual se detallan las retenciones impositivas, se contribuyó con la transparencia en las operaciones, la reducción del consumo de papel, la eficiencia operativa y al cumplimiento fiscal. En otro orden, el Banco de Reservas y sus Empresas Subsidiarias cuentan con un canal de denuncias, el cual contempla ampliar su alcance a partes interesadas externas, como parte del proyecto «Fortalecimiento de una Cultura Ética Corporativa».

Política de compras y suministros

El apoyo a la producción local se extiende también a la contratación de bienes y servicios, contando actualmente con empresarios dominicanos en el 97.76% de los proveedores institucionales.

En el 2021:

- Se realizaron pagos a proveedores por más de **RD\$ 16,000 MM**

- Se procesaron **2,583** solicitudes de pagos de alquiler

- 28** alquileres corresponden a nuevos contratos, y el resto a renovaciones y pagos de cuota regulares





Medioambiente y cambio climático

El Banco de Reservas trabaja para apoyar medidas en beneficio del medioambiente a través de la combinación de prácticas de reducción de consumo de electricidad y materiales, disminución en la emisión de aguas residuales, instalación de plantas fotovoltaicas, jornadas de reforestación y educación continua. De igual forma, se llevan a cabo acciones que ayuden a mitigar los impactos medioambientales negativos, como el financiamiento a proyectos que utilicen energía renovable a pequeña y gran escala. Cada una de estas iniciativas apuesta por el desarrollo sostenible del país, creando nuevas fuentes de empleo y mejorando la calidad de vida de las comunidades.

Reducción del impacto ambiental

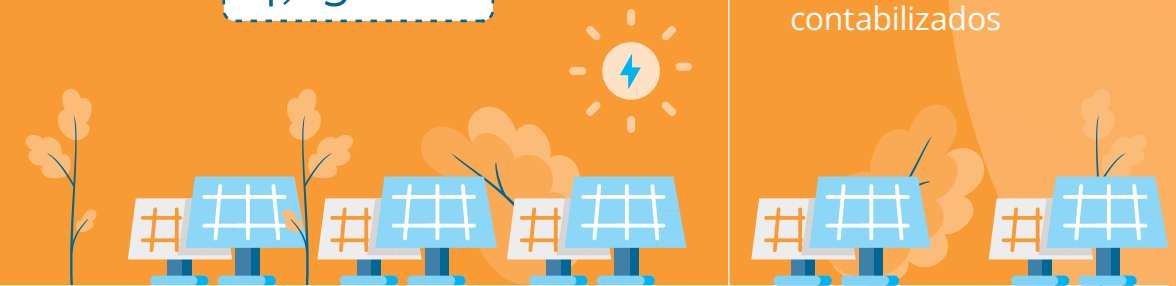
Se instaló un nuevo sistema de energía fotovoltaica con capacidad de 116 kilovatios, contribuyendo en parte al promedio diario generado de

4,636 KWH

Se produjo un total de

1,692,440 KWH

en 29 de los 42 sistemas contabilizados



La instalación de estos servicios, el trabajo remoto y la educación sobre el uso eficiente de la electricidad ayudaron a la reducción del importe de las facturas eléctricas, en un 40% respecto del 2020, en las oficinas que cuentan con sistemas instalados de energía fotovoltaica. Adicionalmente, el índice de *Power Usage Effectiveness* de las instalaciones del Centro de Datos fue de 1.5. Esto representa una disminución de 0.23 respecto del año anterior.

En cuanto al uso y reducción de materiales, se ha seguido avanzando en las acciones preventivas, como el proyecto de firma digital que disminuye el uso de materiales gastables para autorizaciones escritas. A la fecha, todos los directivos del Banco están autorizados para su uso.

12,068

documentos certificados vía firma digital durante el 2021



Otro hito importante en la gestión ambiental del Banco fue la capacitación de más de 300 colaboradores en separación de desechos y cuidado del medioambiente, durante dos jornadas distintas. A su vez, las 3,000 estaciones de recolección de plástico, papel y cartón, ubicadas en diferentes oficinas, ayudaron al reciclaje de los siguientes materiales, como se destaca a continuación:

Material	Cantidad reciclada
Archivos procesados	149,159 kgs
Cartón	10,154 kgs
Chatarras eléctricas y de metal	201 kgs
Papel	19,431 kgs
Papel triturado	45,340 kgs
Plástico	588 lbs
Tóner para impresión	99 uds

Mediante el sistema de gestión ambiental:

- Se analizaron **20** instalaciones con el fin de optimizar las operaciones y reducir el impacto ambiental
- Se reutilizó el material acrílico de las señales de evacuación discontinuadas
- Se sustituyó el **66%** de los extintores de dióxido de carbono -CO₂-, por extintores de agente limpio
- Estas acciones contribuyeron a la obtención de las **20** nuevas certificaciones Sostenibilidad 3Rs



Con la implementación y análisis de medidas preventivas y correctivas, algunas de las áreas operativas lograron una reducción del consumo de papel en un 89.87% con relación al año anterior.

Para alcanzar este objetivo:

- Se eliminó el **100%** de la impresión de estados de cuentas corrientes y tarjetas de crédito, y el envío físico de cartas de deudas de préstamos
- Se limitó la impresión de contratos y acuses de tarjetas, y se digitalizaron los procesos de alto consumo de materiales
- Estas acciones economizaron el uso de 2,120 resmas de papel, 250,500 sobres y 7,125 cajas
- La eficiencia en los sistemas de impresión de documentos resultó en un ahorro de **RD\$ 2.10 MM**



Con el fin de compensar la huella ambiental, como todos los años, se realizaron las jornadas de reforestación, lideradas por el Voluntariado Banreservas. En las cuales:

8,250 árboles fueron sembrados

1,077 toneladas de CO₂ fueron eliminadas del medio ambiente

184 colaboradores participaron en jornadas de reforestación



Impacto ambiental en la cadena de valor

Además de medir y minimizar el impacto medioambiental de la institución, se están tomando acciones para reducir el impacto, a través de la cadena de valor.

En el caso de los clientes, se mantienen vigentes los criterios de riesgo ambiental para el otorgamiento de productos de crédito. De las solicitudes de crédito empresarial recibidas, 71 fueron rechazadas entre 2020 y 2021, por no cumplir con los requisitos medioambientales establecidos. Estos clientes fueron retroalimentados y motivados a que inicien el proceso de solicitud ambiental

pertinente. A su vez, se da seguimiento y revisión a la veracidad y vigencia de documentos requeridos para la evaluación del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales –SARAS–, emitidos por las instituciones nacionales según corresponda.

El programa Coopera implementó una carta de compromiso que debe ser firmada por los grupos apoyados, donde se estipula que deben procurar el cuidado del medio ambiente en las actividades cotidianas de cada empresa. El incumplimiento con los criterios establecidos llevaría a la desvinculación del programa.

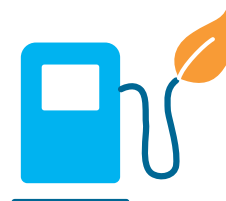
Se promovió la campaña «Hagamos un Mundo Mejor», donando un árbol por cada cinco transacciones sin contacto que fuera efectuada por los clientes del Banco, a través de las tarjetas Mastercard. Igualmente, se patrocinó el concurso de reciclaje de la Asociación de Hoteles La Romana Bayahibe, a favor del programa «La Romana Florece Sin Basura», aportando a la limpieza de las playas y establecimientos de este polo turístico.

Apoyo y financiamiento de proyectos verdes

- Para asistir a los clientes en la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono, se lanzó el programa Renueva Verde, en el cual se han financiado **RD\$ 28.6 MM** con condiciones especiales



- Se apoyó una movilidad más sostenible mediante el financiamiento de RD\$6.32 millones otorgados para la adquisición de vehículos eléctricos e híbridos. También, se contribuyó a la protección del medio ambiente con un aumento significativo de los financiamientos a vehículos eléctricos e híbridos a través de la feria Expo Móvil con cifras que superaron los **RD\$ 500 MM** en solicitudes para la adquisición de unas 200 unidades



- Se financiaron **RD\$ 13.71 MM** en productos verdes a clientes personales, para la adquisición de paneles solares a través de Expo Hogar

- Entre los proyectos más notables se encuentra la construcción del parque fotovoltaico El Soco, con una capacidad instalada de **79.1 MW** a ser desarrollado en San Pedro de Macorís



- La cartera vigente de financiamiento a proyectos de energía renovable asciende a **US\$ 67.4 MM**



Playa Ermitaño,
Santa Bárbara de Samaná



Hacia un 2022 más sostenible

Apoyar a nuestra gente en la consecución de sus metas, ha sido el motor que nos ha impulsado por 80 años. Por esta razón, para el 2022 nuestra prioridad es conocer a profundidad los objetivos de cada uno de nuestros grupos de interés y continuar con relaciones armoniosas que beneficien a todos los dominicanos.

Como parte de la responsabilidad digital corporativa, se continuará la capacitación de los colaboradores y la ejecución de proyectos que robustezcan la infraestructura de la tecnología de la información institucional, previniendo así incidentes de seguridad cibernética.

Para seguir introduciendo innovaciones tecnológicas en la prestación de los servicios financieros, el primer paso es integrar y educar a la ciudadanía. De ahí la meta establecida con Bancarizar es Patria, y los esfuerzos en inclusión y educación financiera.

También, se contempla la apertura de oficinas en el extranjero en los próximos años. Así, se ofrecerá asesoría financiera a inversionistas con interés en la República Dominicana, se atenderán las necesidades de inversión de la diáspora dominicana y se facilitará el envío de remesas al país.

De la misma manera, se dará continuidad a los programas de diversidad, equidad e inclusión, asegurando que las mujeres, personas con discapacidad y otros grupos vulnerables reciban un trato equitativo y puedan colaborar en igualdad de condiciones.

La medición y reducción de la huella ambiental se mantendrá como parte de las acciones que evidencian la sostenibilidad del Banco. A través de la adopción y uso de nuevas tecnologías, y la mejora en el manejo de los residuos, se limitarán las emisiones de gases de efecto invernadero, que tanto contaminan el medioambiente y las comunidades.

El financiamiento de proyectos de energía limpia y asequible, y el monitoreo del cumplimiento de los criterios ambientales de inversión establecidos ayudarán a maximizar el impacto positivo que el Banco genera como entidad de intermediación financiera.

Con el establecimiento de metas ambiciosas, el Banco de Reservas garantiza mantener su posición líder en el mercado dominicano como lo ha hecho por ocho décadas, de la mano de sus colaboradores, clientes y de la comunidad, pensando en el bienestar de cada dominicano que ha depositado su confianza en sus productos y servicios, a través de su fructífera trayectoria.



Responsabilidad Editorial y Producción

Dirección General de Relaciones Públicas, Banco de Reservas

Coordinación

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

Dirección Editorial y de Arte

Lola Noriega

Asesoría y Redacción Técnica

Laura L. Valdez

Corrección de Estilo

Salvador Tavárez

Fotografías Institucionales

Banco de Reservas

Diseño, Diagramación y Arte final

Ángel Marte

Impresión

Amigo del Hogar

Agradecemos al Consejo de Directores, a las diversas direcciones generales, áreas de negocios y administrativas, ejecutivos y colaboradores que participaron en la realización del Informe de Sostenibilidad 2021 del Banco de Reservas.

© Banreservas, 2022, Santo Domingo
República Dominicana



80
años



BANRESERVAS

El banco de todos los dominicanos