

Informe de Sostenibilidad **2023**



BANRESERVAS
El banco de todos los dominicanos

Informe de Sostenibilidad 2023



BANRESERVAS
El banco de todos los dominicanos

Contenido

- 5 ♦ **Mensaje del Administrador General**
- 9 ♦ **Acerca del Informe de Sostenibilidad**
- 11 ♦ **La sostenibilidad y la expansión marcan la pauta en el sector financiero**
- 19 ♦ **Priorizando la Sostenibilidad como eje central del negocio**
- 25 ♦ **Estrategia de sostenibilidad**
 - ♦ Relación con partes interesadas
 - ♦ Análisis de materialidad
 - ♦ Plan de sostenibilidad
- 31 ♦ **Banca sostenible**
- 35 ♦ **Ambiente**
 - ♦ Ecoeficiencia
- 43 ♦ **Social**
 - ♦ Gestión del talento
 - ♦ Contribución a la sociedad
 - ♦ Inclusión financiera
- ♦ Derechos humanos
- ♦ Salud y seguridad ocupacional
- 75 ♦ **Gobernanza**
 - ♦ Gobierno corporativo
 - ♦ Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos
 - ♦ Privacidad y seguridad de la información
 - ♦ Relación con el cliente
 - ♦ Gestión de riesgos
 - ♦ Transformación digital
 - ♦ Proveedores y política de compras
 - ♦ Estabilidad financiera
- 106 ♦ **Banreservas y su compromiso con un futuro sostenible**
- 109 ♦ **Índice de contenidos GRI –Global Reporting Initiative–**
- 115 ♦ **Sustainability Report 2023**

Puedes leer el Informe de Sostenibilidad 2023, en su versión digital, consultando este código QR



Mensaje del Administrador General

[GRI 2-22]




En el Banco de Reservas asumimos nuestro objetivo transversal de liderar la transformación del sistema financiero tradicional hacia un agente de cambio que promueva el bienestar integral y el desarrollo sostenible de las personas y comunidades.

En este complejo mundo globalizado es crucial adoptar medidas

para garantizar la sostenibilidad en los aspectos financieros, geopolíticos, comerciales, tecnológicos, sanitarios y climáticos. Estamos convencidos de que nuestras acciones actuales potencializarán las perspectivas futuras, promoviendo un crecimiento sostenible e inclusivo.

Nos enorgullece ser parte de iniciativas importantes como el Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual nos adherimos en el año 2017. En este sentido, hemos trabajado en la divulgación de los Informes de Sostenibilidad, en el desarrollo de la estrategia institucional de sostenibilidad, hasta evolucionar a este Informe, el cual lo presentamos por primera vez en referencia a GRI *-Global Reporting Initiative-*.



En nuestra búsqueda por promover la prosperidad y el bienestar de todos, implementamos acciones que impactan positivamente a nuestras comunidades y el entorno

Desde el 2023, la internacionalización ha sido un componente esencial de nuestra estrategia de crecimiento. Nos esforzamos en extender nuestras operaciones a países que cuentan con una fuerte presencia dominicana. Esta acción se fundamenta en un análisis detallado de la relación entre el país y su diáspora.

La apertura de nuevas oficinas de representación, en ciudades como Madrid, Nueva York y Miami, es un aspecto clave en nuestra expansión internacional. Con este histórico paso, Banreservas se proyecta hacia nuevos mercados y consolida su capacidad para establecer relaciones comerciales en el extranjero.

La clave de nuestro éxito reside en nuestra capacidad para adaptarnos a nuevas realidades, liderar con ética y mantener una visión a largo plazo. Estamos orgullosos de nuestra influencia en el entorno económico, social y ambiental de la República Dominicana, y continuaremos trabajando para fortalecer nuestra cultura empresarial, construyendo un legado de sostenibilidad, innovación y responsabilidad social, que beneficiará a las generaciones presentes y futuras.

Samuel Pereyra
Administrador General





Acercas del Informe de Sostenibilidad

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-23]

A continuación, se presenta el Informe de Sostenibilidad correspondiente a la gestión 2023 del Banco de Reservas de la República Dominicana, el cual constituye un testimonio de su esfuerzo continuo con el desarrollo sostenible y el progreso de nuestra Nación.

Este documento marca un hito trascendental en la evolución del Banco, donde se destaca la información de las prácticas y objetivos de la institución en temas ambientales, sociales y de gobernanza –ASG–, alineada a nuevos estándares internacionales en la materia.

Para su realización, se han tomado los aspectos ASG más relevantes, acorde al ejercicio de materialidad realizado para la estrategia institucional de sostenibilidad. Esto con el firme propósito de compartir, con los grupos de interés, informaciones precisas sobre las acciones que el Banco realiza en respuesta a los desafíos emergentes del contexto global.

Así mismo, se realiza en referencia al marco *Global Reporting Initiative* –GRI–, metodología reconocida internacionalmente; los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Éste representa un paso importante en el liderazgo que asumimos al alinearnos con los más altos estándares globales en materia de Sostenibilidad.

El contenido desarrollado en todo el documento abarca el período de enero a diciembre del 2023, con excepción donde se indique lo contrario, y representa un ejercicio anual de transparencia y responsabilidad. Incluye los esfuerzos de todas nuestras oficinas comerciales y administrativas en la República Dominicana, así como las oficinas de representación en las ciudades de Nueva York y Miami, en Estados Unidos; y en Madrid, España.

◆ Este Informe refleja el compromiso continuo con la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los aspectos de las operaciones

La sostenibilidad y expansión marcan la pauta en el sector financiero

[GRI 2-1, 2-6]



En el entorno económico actual, la sostenibilidad y la internacionalización se han convertido en pilares fundamentales para el crecimiento y la relevancia en el ámbito global, especialmente en el sector bancario.

El Banco de Reservas de la República Dominicana asume con firmeza su compromiso de impulsar el bienestar de la sociedad dominicana, llevando este propósito más allá de las fronteras y conectando con la diversa comunidad dominicana en el extranjero.

En 2023, se inició con la implementación de una estrategia de sostenibilidad, que es clave para optimizar la gestión de los factores ASG de la institución y sus impactos a mediano y largo plazo. Esta nueva herramienta diseñada en referencia a los principales estándares internacionales introduce nuevos indicadores de medición que fortalecen la transparencia de la institución.

Visión

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

Misión

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

Valores

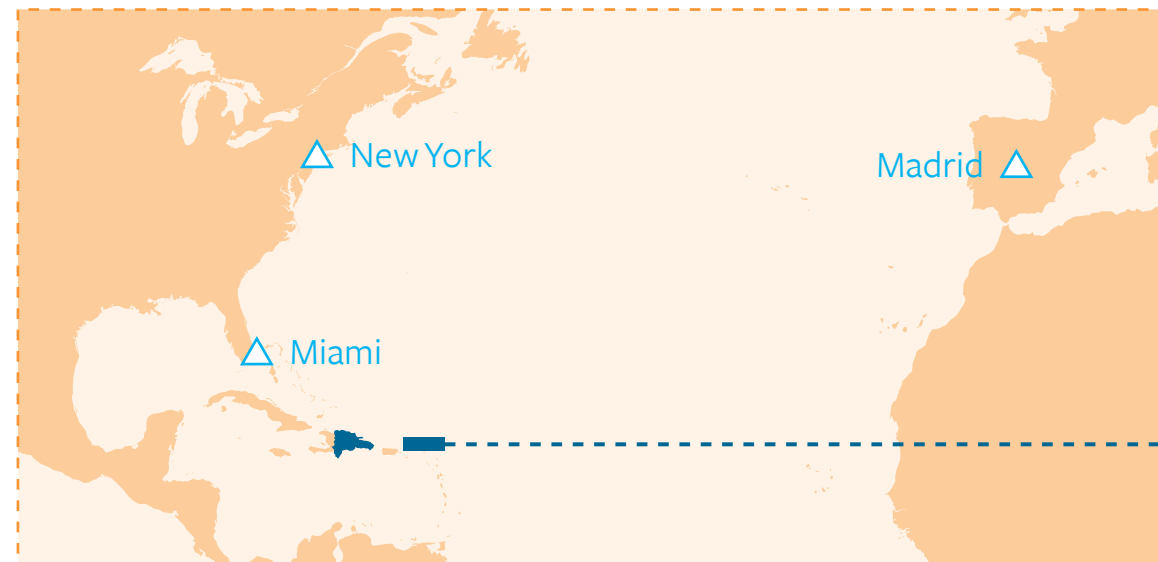
- ◆ Compromiso
- ◆ Liderazgo
- ◆ Excelencia
- ◆ Innovación
- ◆ Integridad

◆ La demanda global de información no financiera impulsa al Banco a una nueva etapa de adaptación a legislaciones internacionales, respaldada por estándares como el *Global Reporting Initiative -GRI-*



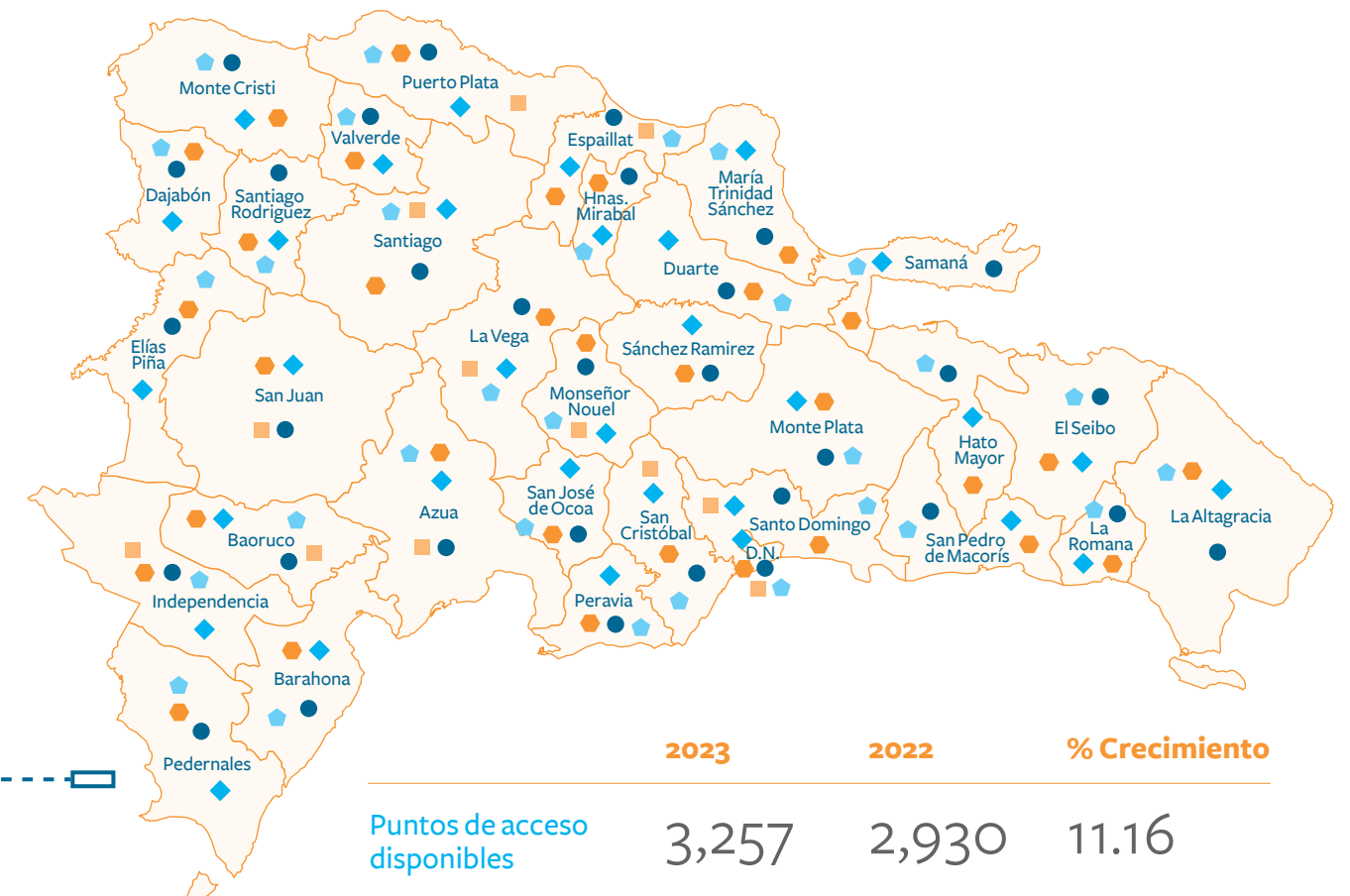
Como institución financiera de renombre, el Banco de Reservas destaca en su constante búsqueda de accesibilidad y cercanía a sus clientes. La amplia red de puntos de servicio estratégicamente distribuidos, que incluye subagentes bancarios, cajeros automáticos, oficinas, unidades de negocio personales y agencias de representación, garantiza una cobertura integral para satisfacer las necesidades financieras de las comunidades tanto dentro como fuera del país.

Representación internacional



△ Oficinas de representación

Presencia nacional



Oficinas y unidades de negocios personales -UNP-



Puntos bancarios -PB-



Subagentes bancarios



Oficinas accesibles



Cajeros automáticos

Este número contempla los cajeros automáticos de UNARED



De igual manera, el Banco experimenta un continuo proceso de cambio para potenciar la satisfacción de sus clientes, mediante la diversificación de su catálogo de productos y la constante innovación en sus servicios digitales.

Productos y Servicios

Banca personal



- ◆ Cuentas de ahorro
- ◆ Cuentas de ahorro en monedas extranjeras
- ◆ Cuentas corrientes
- ◆ Cuentas digitales
- ◆ Tarjetas de débito y crédito
- ◆ Tarjetas táctiles de débito y crédito
- ◆ Depósitos a plazos
- ◆ Cheques
- ◆ Préstamos de vivienda y vehículos
- ◆ Seguros
- ◆ Renueva Verde

Banca empresarial



- ◆ Negocios internacionales -transferencias, cartas de crédito, garantías-
- ◆ Cuentas de ahorro
- ◆ Cuentas de ahorro monedas extranjeras
- ◆ Cuentas corrientes
- ◆ Cuentas digitales
- ◆ Tarjetas de débito y crédito
- ◆ Tarjetas táctiles de débito y crédito
- ◆ Líneas de crédito
- ◆ Productos Pymes
- ◆ Remesas
- ◆ Renueva Verde



Desde su posición como catalizador del crecimiento económico hasta su contribución al bienestar social, en el 2023, el Banco de Reservas ha enfocado sus acciones en apoyar y fortalecer la economía local, mientras mantiene sus operaciones con una demostrada solidez y dinamismo.



en activos



de clientes activos



en préstamos a pequeñas empresas



tarjetas de crédito emitidas

Priorizando la Sostenibilidad como eje central del Banco

[GRI 2-1, 2-6]








Hitos

Negocios y operaciones

- Formalización de la estrategia de sostenibilidad
- Inauguración de las oficinas de representación en Madrid, Nueva York y Miami
- Reconocimiento como la empresa de mayor Responsabilidad ASG de la República Dominicana según el *Monitor Empresarial de Reputación Corporativa -Merco-*

Ambiental

- 
RD\$ 131.28 millones en financiamiento a través de la propuesta Renueva Verde
- 
RD\$ 116 millones en financiamiento para la adquisición de paneles solares
- 
26% del suministro de electricidad, en oficinas con paneles solares instalados, provino de fuentes renovables
- 
8,500 árboles sembrados en campañas de reforestación
- 
5,325 kg de cartón y papel recolectados con el programa Recicla Tu Cuaderno

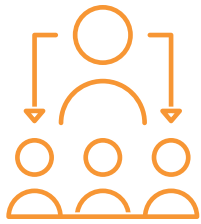


4 certificaciones y 1 recertificación 3Rs obtenidas

48

oficinas con sistemas de energía fotovoltaica de inyección instalados y disponibles

Social



RD\$ 5.4

millones desembolsados para proyectos de emprendimiento

35,355

personas capacitadas en **1,897 horas impartidas** en talleres de Educación Financiera Preserva

8,400

plazas de empleo creadas por proyectos turísticos financiados

96.18%

de los colaboradores afirma que existe el trato igualitario

58.83%

de los colaboradores sensibilizados en trato digno de personas con discapacidad

143

oficinas comerciales son accesibles para personas con discapacidad

Gobernanza



10

proyectos en ejecución relacionados a cambios y/o actualizaciones de la infraestructura TI para mejora de la ciberseguridad

- El curso en seguridad de la información obtuvo la participación de 8,839 colaboradores del Banco

10,260

colaboradores y socios de negocios fueron informados sobre las políticas y procedimientos pertinentes de la organización

- Se mantuvo la certificación **ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno**

10,260

colaboradores fueron capacitados en la identificación oportuna de actos irregulares



95%

de las transacciones posibles en el Banco se encuentran disponibles de manera remota

- Se obtuvo la recertificación de la norma **ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad**
- El Banco de Reservas se convirtió en el segundo banco múltiple y la cuarta entidad del país en lograr la máxima certificación mundial en auditoría interna realizada por el Instituto de Auditores Internos de España y de la República Dominicana

Alianzas y nuevas iniciativas



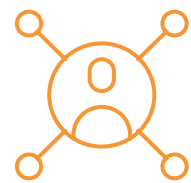
- 4 nuevos acuerdos con entidades gubernamentales para proporcionar facilidades crediticias a sus colaboradores
- Convenios en apoyo a los proyectos de alianzas público-privadas con la finalidad de custodiar y administrar fondos para el fomento de:
 - Infraestructura pública.** Financiamiento del Proyecto Ambiental Urbanización Fernández, el cual busca la mejora eficiente y sostenible del drenaje pluvial del sector
 - Turismo.** Apoyo al sector turístico local a través de un acuerdo con la Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana -ASONAHORES-, que tiene como objetivo ofrecer educación financiera, promover el emprendimiento y ofrecer facilidades crediticias, así como el desarrollo de iniciativas en conjunto para el desarrollo del sector
 - Salud.** Inauguración de ocho nuevas salas de *screening* auditivos de hospitales públicos, a través del apoyo del Voluntariado Banreservas y en conjunto con la primera dama de la República Dominicana
- Lanzamiento, junto a Mastercard, de las primeras tarjetas táctiles en el Caribe para personas con discapacidad visual





Móvil App Banreservas Personas

- ◆ **+RD\$ 32** millones en inversión para mantener funcional la aplicación a clientes sin disponibilidad de datos
- ◆ **+1.5** millones de clientes beneficiados con la aplicación móvil
- ◆ En 2023 se implementó el Token Digital para los clientes del segmento Personas que consiste en un mecanismo de autenticación para las transacciones que se realizan a través de TuBanco -Internet Banking- o App Banreservas



Nuevos servicios en el Asistente Virtual Alma

- ◆ Incorporación de solicitudes de préstamos, tarjetas de crédito y estatus de reclamaciones
- ◆ **+18,000** solicitudes de tarjetas de crédito y **+14,000 solicitudes** de préstamos, canalizadas a través de la asistente virtual ChatBot Alma
- ◆ Colaboradores recibieron un taller sobre la importancia del Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación -CAF- impartido por el Ministerio de Administración Pública -MAP-



Reconocimientos



- ◆ Mejor banco del Caribe
- ◆ Mejor banco de la República Dominicana
- ◆ Mejor proveedor de financiamiento de comercio exterior
- ◆ Mejor proveedor de servicios de cambios de divisas
- ◆ Mejor banco de soluciones de Tesorería y Cash Management
- ◆ Mejor banco para pymes del Caribe
- ◆ Mejor banco digital de consumo de República Dominicana
- ◆ Banco más seguro de la República Dominicana



- ◆ Mejor banco de Gobierno Corporativo de la República Dominicana
- ◆ Mejor banco de inversión de la República Dominicana
- ◆ Mejor banco comercial de la República Dominicana
- ◆ Mejor banca privada de República Dominicana



- ◆ Banco del año de la República Dominicana
- ◆ Top 1000 bancos del mundo
- ◆ Los cinco bancos de retorno de capital en Latino América y el Caribe
- ◆ Ranking de activos en República Dominicana
- ◆ Ranking basado en capitales



- ◆ Banco del año de la República Dominicana y el Caribe
- ◆ Banco del año en proyectos e infraestructura del Caribe



- ◆ Los 50 bancos más grande en activos en América Latina y el Caribe



- ◆ Sello categoría Oro por cumplimiento a lo establecido en las dimensiones, requisitos y estándares de igualdad de género para empresas y organizaciones



- ◆ Mejor banco de la República Dominicana
- ◆ Mejor banco para pyme en la República Dominicana
- ◆ Mejor banco por Responsabilidad Social Corporativa en la República Dominicana



- ◆ Reconocimiento como la empresa de mayor Responsabilidad ASG de la República Dominicana

Estrategia de Sostenibilidad



En 2023, Banreservas, a través de su Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social, aprobó una estrategia de sostenibilidad para guiar sus operaciones.

Ésta se basa en estándares internacionales como los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-, reflejando su compromiso con la prosperidad de la República Dominicana.

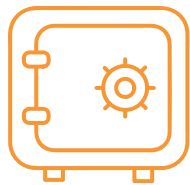
La misma se estructura en torno a cuatro dimensiones fundamentales: ambiental, social, gobernanza y banca sostenible. Cada dimensión se enfoca en objetivos específicos: reducir el impacto en el ambiente, promover el bienestar comunitario, asegurar la transparencia y la ética en la gestión, y ofrecer productos financieros que apoyen el desarrollo sostenible.

A través de esta estrategia, Banreservas no sólo fortalece su posición en el sector financiero, sino que también contribuye activamente al progreso sostenible del país. Mediante un sistema eficaz de métricas e indicadores, el Banco evalúa y ajusta continuamente sus acciones para maximizar su impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Se enfoca en ofrecer soluciones financieras que generen un impacto significativo en objetivos sociales y ambientales relevantes para el país y el sector bancario

Los temas prioritarios que dirigen las acciones de sostenibilidad en el Banco son los siguientes:

Relevancia muy alta



- Privacidad y seguridad de la información
- Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos
- Estabilidad financiera

Relevancia alta



- Gestión de riesgos
- Relación con el cliente
- Inclusión financiera
- Derechos Humanos
- Gobierno Corporativo
- Gestión del talento

Relevancia media

- Transformación digital
- Contribución a la sociedad
- Finanzas sostenibles
- Estrategia climática



Relación con partes interesadas

[GRI 2-29]

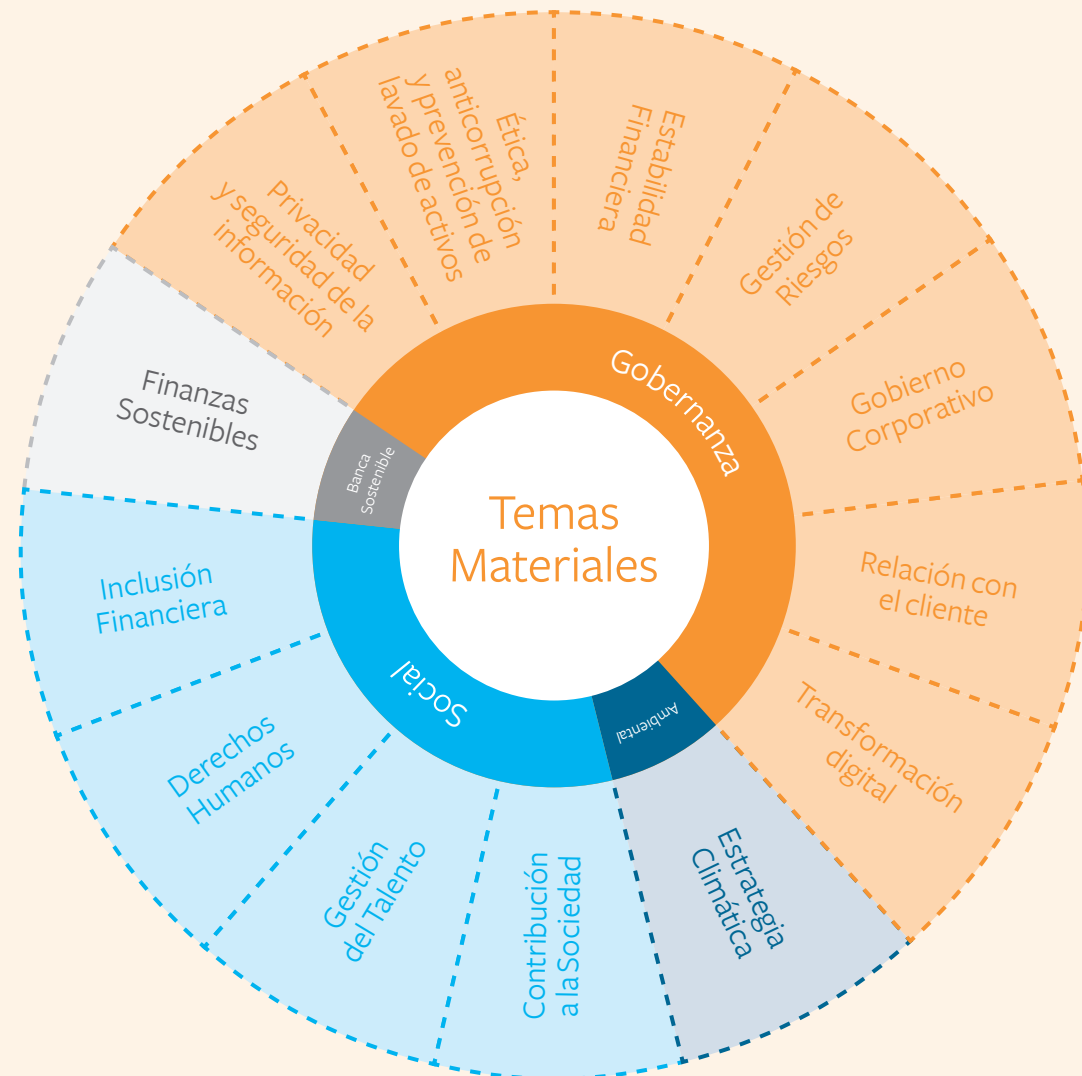
En el marco del desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad, se llevó a cabo un ejercicio para comprender a profundidad las expectativas y perspectivas de los grupos prioritarios en relación a los temas ASG. Esto permitió la articulación de acciones dentro del plan de Sostenibilidad que reflejan el compromiso del Banco en atender las necesidades y aspiraciones de estos grupos.

Análisis de materialidad

[GRI 3-1, GRI 3-2]

La materialidad tiene como objetivo identificar temas prioritarios en sostenibilidad. Ésta es fundamental para detectar riesgos y oportunidades, responder eficazmente a las expectativas de las partes interesadas y dirigir adecuadamente los recursos de la organización.

En este sentido, el Banco de Reservas llevó a cabo un análisis de materialidad con la participación de las partes interesadas, tomando también como referencia estudios detallados sobre las tendencias actuales en materia ambiental, social y de gobernanza.



Plan de sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad de Banreservas se presenta como una respuesta a la misión de impulsar la prosperidad y bienestar de todos los dominicanos, así como abordar los riesgos y oportunidades relacionadas a los temas priorizados en la matriz de materialidad. Para el logro de estos objetivos, se elaboró un plan de acción detallado que recoge una serie de puntos de trabajo, agrupados en cuatro grandes ejes, que se definen como los fundamentales dentro del modelo de Sostenibilidad de Banreservas:

- ◆ Banca sostenible
- ◆ Ambiental
- ◆ Social
- ◆ Gobernanza

Estos ejes guiarán el resto del contenido del presente Informe, de manera que sirva como desglose de los avances y oportunidades que presentamos durante el referido ejercicio, en respuesta a nuestro compromiso con la transparencia y la comunicación de progreso.



Banca sostenible

[GRI 201-2, 203-1]



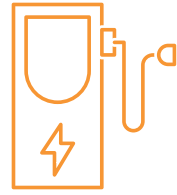
Para el sector financiero, es crucial ofrecer soluciones y productos alineados con criterios ambientales, sociales y de gobernanza –ASG–.

En este contexto, Banreservas ha puesto especial énfasis en la creación de proyectos y productos sostenibles que incorporan estos principios. La integración de los criterios ASG en las prácticas financieras no sólo promueve la responsabilidad en las inversiones, sino que ayuda a mitigar los riesgos relacionados con el cambio climático y otros retos globales.

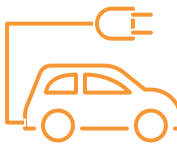
Financiamiento de proyectos y productos verdes



La creciente conciencia ambiental en la República Dominicana ha impulsado la demanda de soluciones de crédito que contribuyan a la reducción del impacto ambiental. Ante esta tendencia, el Banco ha desarrollado y puesto a disposición una serie de soluciones financieras innovadoras que alinean las expectativas de los clientes con la promoción de prácticas sostenibles. Entre estas soluciones se destacan:



- Promoviendo una movilidad más sostenible, el Banco ha otorgado créditos por un total de **RD\$254 millones** para la compra de vehículos eléctricos e híbridos. Adicionalmente, el Banco cuenta con **39 estaciones de carga** para vehículos eléctricos disponibles en diferentes oficinas comerciales y administrativas a nivel nacional



- El Banco ha continuado desarrollando la propuesta Renueva Verde, una iniciativa de financiamiento destinada a promover la adopción de energías limpias entre clientes personales y empresariales.

Este programa ofrece productos financieros con condiciones favorables para facilitar la adquisición de paneles solares, vehículos híbridos y eléctricos, así como motocicletas, patinetas y bicicletas eléctricas.

Desde la óptica específica de los clientes del segmento Pyme y Corporativo, Renueva Verde ha tenido un alcance significativo, beneficiando a 40 empresas con un financiamiento total de **RD\$131.28 millones**



- A través de Expo Hogar se otorgaron créditos por un monto de **RD\$116 millones** para la adquisición de paneles solares
- El financiamiento de los proyectos para la generación de energía renovable de los proyectos Poseidón Energía Eólica y la construcción de la presa de Montegrande con **US\$24 millones** y **US\$22 millones¹**, respectivamente

Como resultado de estas iniciativas, el Banco ha canalizado, sólo observando sus segmentos corporativos, un total de US\$93 millones hacia el financiamiento verde, incluyendo proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiamiento de capital, y servicios de asesoría y estructuración. Estos esfuerzos apoyan a los clientes en su transición hacia una economía baja en emisión de carbono.

Total de proyectos de energía renovable financiados vigentes



Monto de la cartera vigente de financiamientos en millones de dólares a proyectos de energía renovable



Capacidad instalada en MW de proyectos de energía renovable financiados



¹ El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de US\$19.7 millones, siendo la cifra correcta US\$22.4 millones.



Ambiente



La gestión ambiental es un eje transversal para la operación del Banco de Reservas, especialmente en el contexto del sector financiero, donde la conciencia sobre el impacto de sus actividades está en constante evolución.

En este ámbito, se destacan dos líneas de acción primordiales que guían estas iniciativas. La primera se enfoca en la incorporación de prácticas orientadas a minimizar el impacto ambiental de las operaciones. Al adoptar las medidas que serán descritas en el desarrollo de este eje, no sólo se cumple con las regulaciones ambientales, sino que también se promueve un modelo de trabajo más sostenible y responsable.

La segunda línea de acción, descrita en el eje Banca Sostenible, representa una valiosa oportunidad para generar un impacto positivo mediante la cartera de crédito y la oferta de productos con un enfoque ambiental. Al integrar este tipo de criterios en las decisiones de inversión y préstamos, reafirmamos el compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo, contribuyendo así a la creación de un futuro más verde y próspero.



Ecoeficiencia

[GRI 203-1]

La ecoeficiencia se centra en mejorar la gestión ambiental mediante la implementación y el seguimiento de estrategias y acciones orientadas a fomentar una cultura más consciente en disminuir el consumo de recursos como energía, agua, papel y combustibles, así como la generación de residuos.

En 2023, el Banco formalizó en su estrategia de sostenibilidad, sus prácticas de optimización de la gestión de residuos, así como la medición y mejora de la eficiencia energética. Este esfuerzo ha sido significativo, extendiendo su alcance a sus oficinas comerciales, procesos internos y clientes.

Al involucrar a las partes interesadas en estas iniciativas se fomenta una cultura de ecoeficiencia que se extiende más allá de la operación, contribuyendo al bienestar ambiental de las comunidades en las que opera.

Gestión de residuos

[GRI 306-2, GRI 306-3]

La gestión de residuos constituye un pilar en la estrategia de ecoeficiencia del Banco, enfocándose en el manejo responsable de los desechos desde su generación hasta su disposición final.

Con el objetivo de gestionar las 54 toneladas de desechos sólidos generados en el año reportado, las diversas áreas del Banco se han unido en un esfuerzo coordinado para adoptar mejores prácticas y desarrollar acciones que promuevan una gestión de residuos consciente y responsable, cumpliendo tanto con las normativas internas como con las regulaciones en esta materia.

A la vez, se ha dado continuidad al proceso de certificación 3Rs, un sistema que promueve la reducción, reutilización y reciclaje de residuos, buscando optimizar las operaciones y fomentar una cultura de sostenibilidad. El 2023 vio la expansión de esta iniciativa, logrando cuatro nuevas certificaciones y una recertificación.



La gestión ambiental transversal es clave para el Banco, promoviendo la sostenibilidad y la responsabilidad en sus operaciones

La instalación de ocho nuevas estaciones de reciclaje, sumadas a las 3,000 previamente existentes en todo el país, representan un paso significativo en el cumplimiento de este sistema. Esto incentiva el reciclaje de materiales como papel, cartón, plástico y vidrio, ampliando así las oportunidades para contribuir al cuidado del medio ambiente.

A continuación, se detallan las cantidades específicas de cada material que fueron recicladas durante el 2023, evidenciando el impacto tangible de estas acciones en la gestión de residuos del Banco.



Material	Cantidad reciclada
Papel	81,682 kg
Archivos procesados	77,061 kg
Chatarras eléctricas y de metal	20,282.70 kg
Metal	12,283.20 kg
Cartón	6,430 kg
Plástico	623.24 kg
Tóner para impresión	511 uds

- El proceso de desecho de tarjetas de crédito y débito desactualizadas o vencidas se ha mejorado por medio de la trituración y posterior reciclaje, efectuado por una empresa especializada, en coordinación con el área de soporte
- Se instalaron contenedores clasificados en oficinas corporativas para asegurar la segregación adecuada de los residuos y facilitar su posterior tratamiento y reciclaje



- Implementación de letreros utilizando materiales reciclados, reflejando el enfoque ecológico del Banco, incluso en sus recursos de comunicación interna y externa
- Se optó por el uso de códigos QR para reemplazar materiales impresos con información corporativa, contribuyendo a una significativa reducción en el uso de papel
- Se lanzó una campaña integral a través de los canales de comunicación, la cual tiene como objetivo educar a empleados y clientes sobre la importancia de la sostenibilidad y el manejo responsable de residuos
- Se desarrollaron materiales promocionales reutilizables para minimizar el desperdicio



En el 2023, el Banco obtuvo avances significativos en la digitalización de procesos y documentos, lo que ha permitido reducir considerablemente el consumo de papel

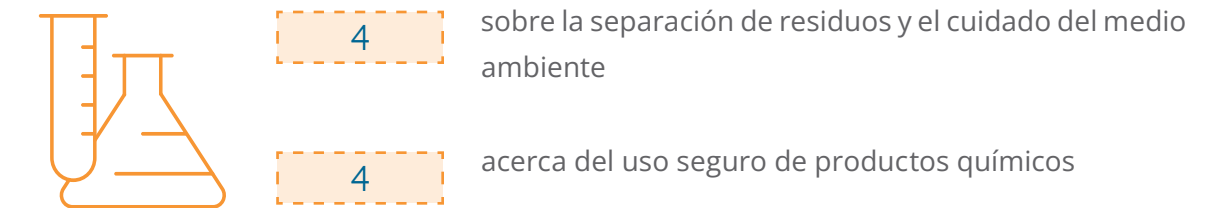
Se promovieron activamente los estados de cuenta electrónicos y las gestiones en línea, incentivando a los clientes a optar por alternativas digitales. Un hito en este esfuerzo fue la revisión de las reglas de negocio, que resultó en una disminución notable en la impresión de contratos físicos para préstamos con garantía inmobiliaria.

También, la implementación del Token Digital como método de autenticación para las transacciones realizadas por los clientes del segmento Personas a través de TuBanco -Internet Banking- o la App Banreservas, ha sido una iniciativa transformadora. Esta innovación eliminó la necesidad de producir plásticos físicos para las Tarjetas Código, beneficiando a más de 1.5 millones de clientes en términos de emisión y reposición. La transición a esta solución digital ha contribuido a una reducción significativa de la huella ambiental del Banco.

Además de estas medidas internas, el Banco ha extendido su compromiso con la sostenibilidad a través del apoyo a iniciativas externas. Un ejemplo de ello es su participación en el Concurso de Reciclaje de la Asociación de Hoteles La Romana Bayahíbe, que forma parte del programa La Romana Florece sin Basura, enfocado en la preservación de áreas turísticas. Así mismo, el Banco ha respaldado proyectos relacionados con el medio ambiente y la energía, incluyendo el patrocinio de eventos como «Latam Future Energy» y la iniciativa «Plásticos por Juguetes», que realiza anualmente la Alcaldía del Distrito Nacional, con la que se reafirma la importancia de cultivar la conciencia ambiental desde temprana edad en la población.

La combinación de iniciativas digitales y el respaldo a proyectos ambientales externos, refleja una estrategia integral que aboga por la sostenibilidad a través de todos los aspectos operacionales y la relación con la comunidad.

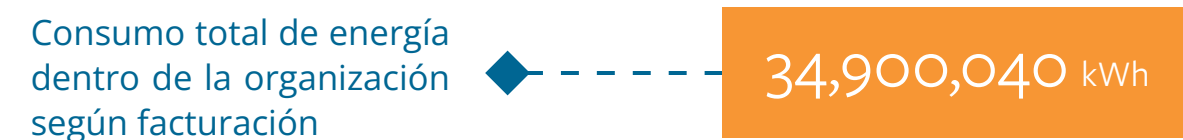
Para continuar construyendo una cultura empresarial consciente se impartieron 8 capacitaciones ambientales:



Energía [GRI 302-1, GRI 302-4]

La gestión del consumo energético en las operaciones representa una oportunidad clave para mejorar la eficiencia de este recurso y minimizar el impacto ambiental.

Consciente de esto, el Banco ha priorizado este tema, implementando estrategias destinadas a optimizar su desempeño. Entre las iniciativas destacadas se encuentra la implementación de un *Building Management System* -BMS-, la adopción de prácticas de ahorro de energía, así como la continuidad y ampliación de los sistemas fotovoltaicos.





Prácticas de ahorro de energía

La organización reconoce el constante consumo de energía que representan los centros de datos, identificándolos como áreas críticas donde la mejora de la eficiencia es primordial.


De cara a esta mejora, se han implementado diversas medidas innovadoras para optimizar su funcionamiento. En este sentido, se ha puesto en práctica el apagado de equipos que no están en uso, acompañado de un monitoreo riguroso y un mantenimiento regular de las unidades de control climático de precisión.


Gracias a estas iniciativas, se ha logrado una notable mejora en la eficiencia energética de los dos principales centros de datos. Estos esfuerzos se reflejan en la reducción del Índice de Efectividad del Uso de Energía –PUE, por sus siglas en inglés–, alcanzando valores de hasta 1.56, subrayando así la capacidad del Banco para integrar prácticas responsables y eficientes en su infraestructura tecnológica.

Implementación de sistemas fotovoltaicos

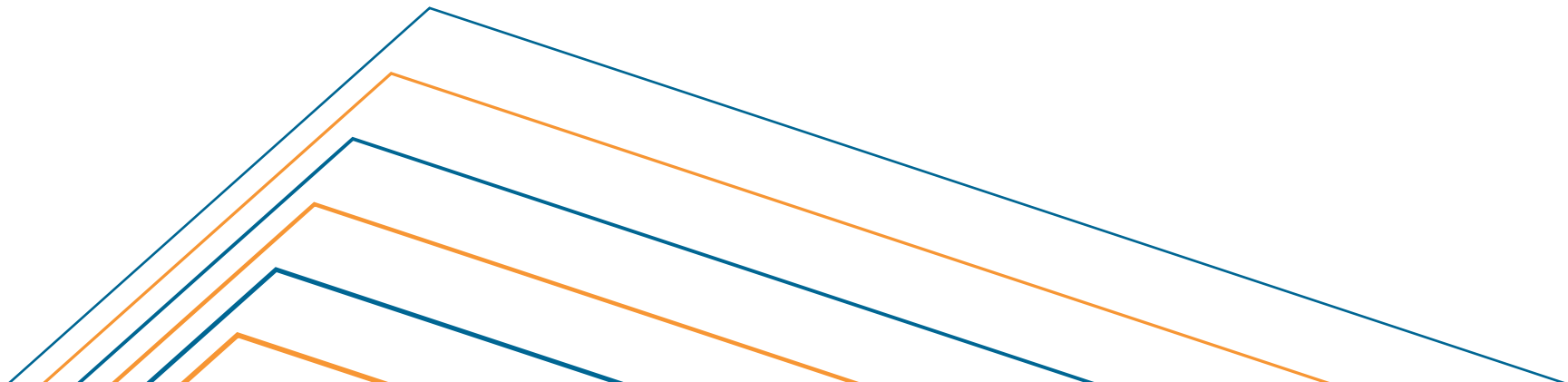
En su camino a una mejor gestión de la energía, el Banco evaluó múltiples oficinas para identificar oportunidades para la implementación de energías renovables.

Como resultado de este esfuerzo, se logró instalar con éxito sistemas de energía fotovoltaica, incluyendo la instalación de cinco nuevos sistemas y el arranque de cuatro sistemas reparados. Los avances en infraestructura han permitido la instalación, al cierre de este informe, de sistemas de energía solar fotovoltaica en 48 oficinas comerciales y administrativas del Banco, con capacidad para inyectar energía a la red y sistemas de carga en otras 20 localidades.



 En conjunto, estos sistemas
generan un promedio
de 7,130 kWh por día

El incremento en la cantidad de oficinas equipadas con sistemas fotovoltaicos refleja un compromiso continuo con la mejora energética, la reducción de la huella de carbono y la disminución de la dependencia de fuentes de energía nocivas con el medio ambiente.



Social

[GRI 2-7]



En el sector financiero, la dimensión social va más allá de la prestación de servicios, abarcando la promoción del bienestar comunitario y la equidad social.

Para el Banco de Reservas esto se traduce en un sólido compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, materializándose a través de una serie de acciones que tienen un impacto directo en la mejora de la calidad de vida, tanto de los colaboradores como de la sociedad en general.

Banreservas se destaca como un agente de cambio positivo, integrando en su modelo de negocios prácticas que fomentan la gestión del talento, la inclusión financiera y la creación de un entorno laboral seguro y saludable. Estas prácticas son el reflejo de una cultura corporativa que coloca la contribución social y la sostenibilidad en el centro de su filosofía empresarial.



Gestión del Talento

La gestión del talento en el Banco se centra en atraer, formar y retener a colaboradores excepcionales, con el firme propósito de ofrecer servicios financieros con excelencia. Este enfoque integral promueve el crecimiento profesional, personal y familiar de los empleados, creando un entorno de trabajo colaborativo, donde se valoran y se reconocen sus logros.

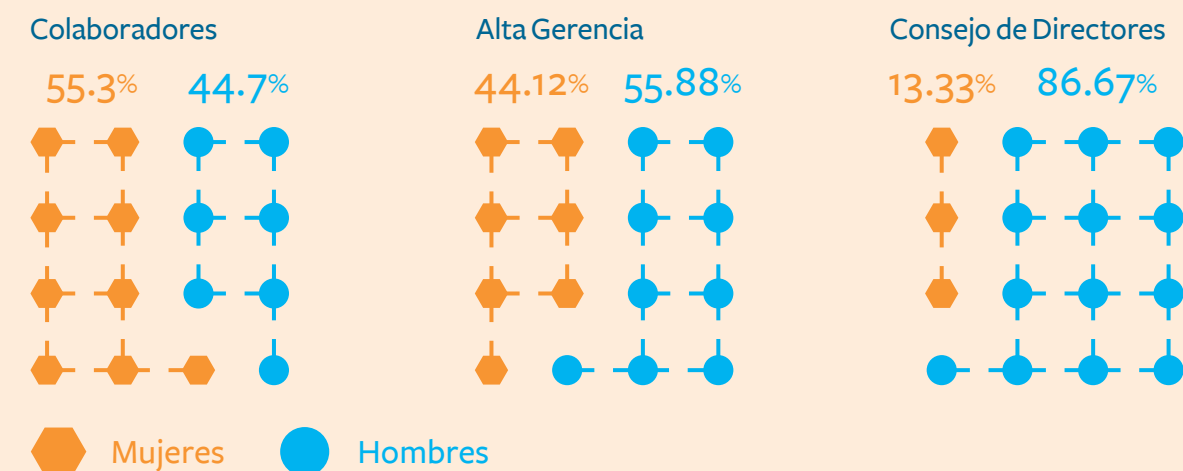
A través de diversas iniciativas, se fortalece la calidad y la eficiencia de la organización. Así mismo se construye una cultura de éxito y bienestar que impulsa el progreso tanto de los colaboradores como de la institución en su conjunto.

En el año de este reporte, el Banco contó con un total de 12,214 colaboradores distribuidos en todas las sucursales a nivel nacional, demostrando el crecimiento y solidez de su presencia en todo el país. Durante este período, se incorporaron 1,607 nuevos empleados, de los cuales 237 iniciaron su trayectoria profesional en la entidad.

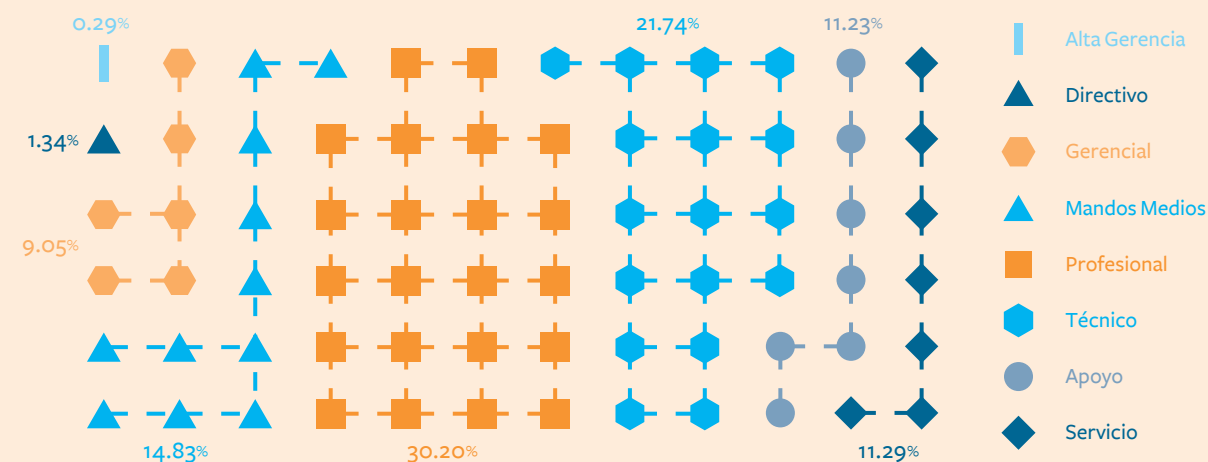
En su estrategia de atracción y selección, el Banco valora la variedad de perfiles, acogiendo tanto a colaboradores con formación universitaria y perfiles especializados en áreas digitales o STEM, como a aquellos sin titulación universitaria. A estos últimos se les ofrece la flexibilidad y el soporte necesario para que puedan continuar su formación académica mientras se desempeñan en sus roles laborales, demostrando así el esfuerzo de la institución con el desarrollo profesional y la inclusión.

Colaboradores del Banco

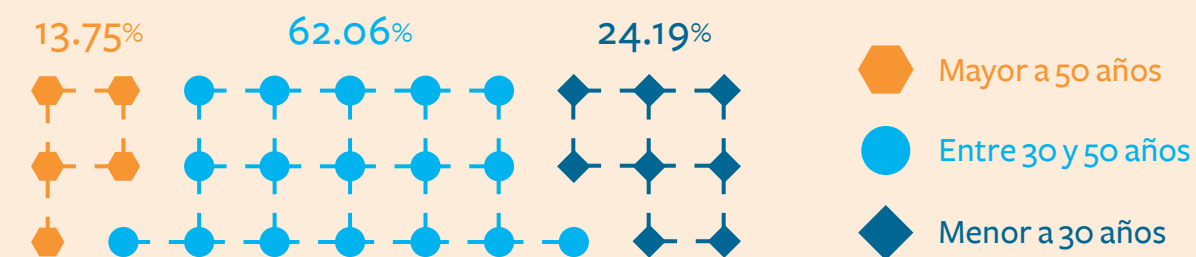
Distribución por género



Distribución por grupo ocupacional

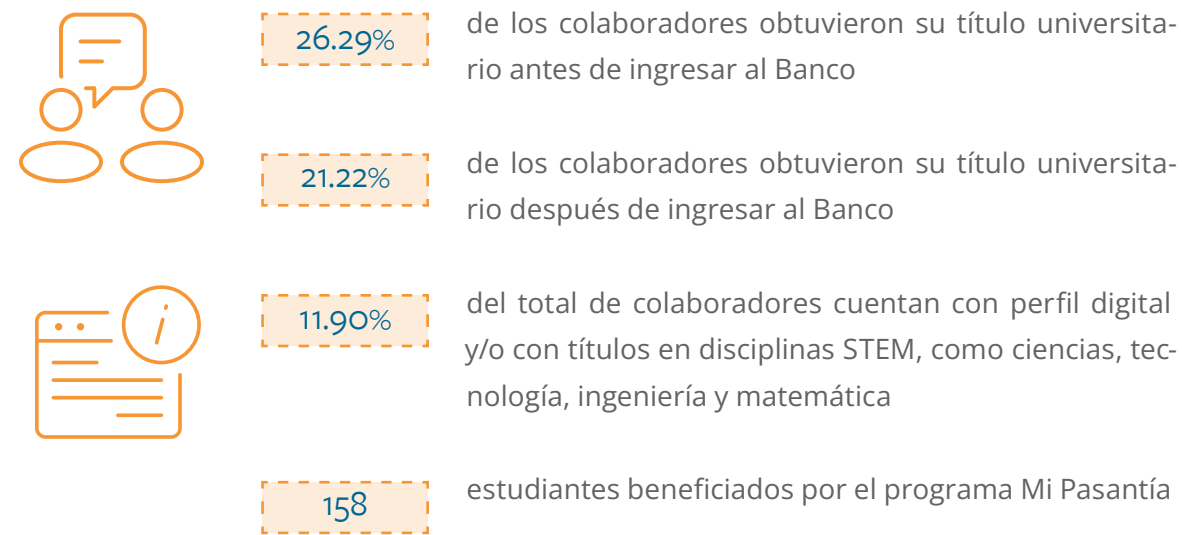


Distribución por edad



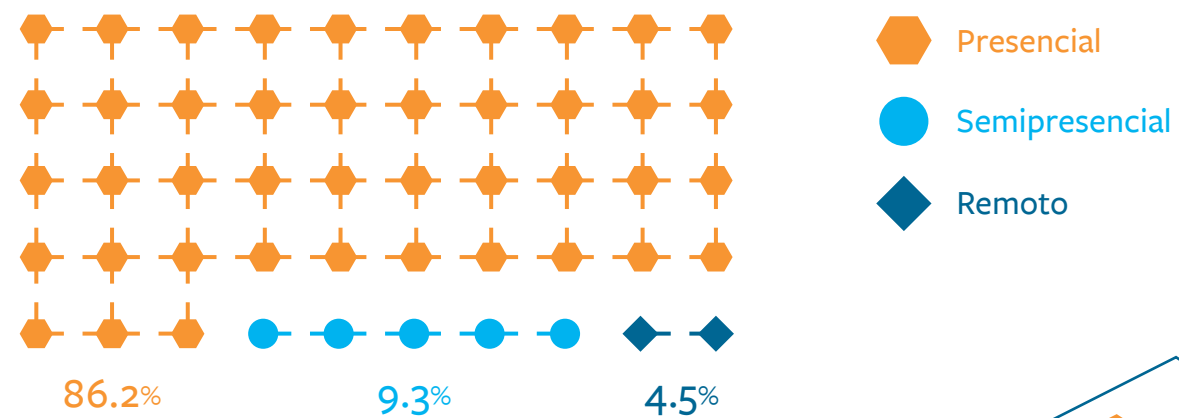


En cuanto a la captación de talentos, el Banco dispone del programa Mi Primera Pasantía, diseñado para identificar a estudiantes con potencial destacado. Posterior a su participación, estos jóvenes tienen la oportunidad de optar por posiciones de tiempo completo al concluir su pasantía, promoviendo así la formación y el desarrollo de nuevos profesionales.



Así mismo, la implementación de modalidades de trabajo flexibles, como presencial, semipresencial y remoto, fomentan un balance entre las responsabilidades profesionales y la vida personal de los colaboradores del Banco.

El 100% de los empleados que labora a tiempo completo, se desglosa en las siguientes modalidades:



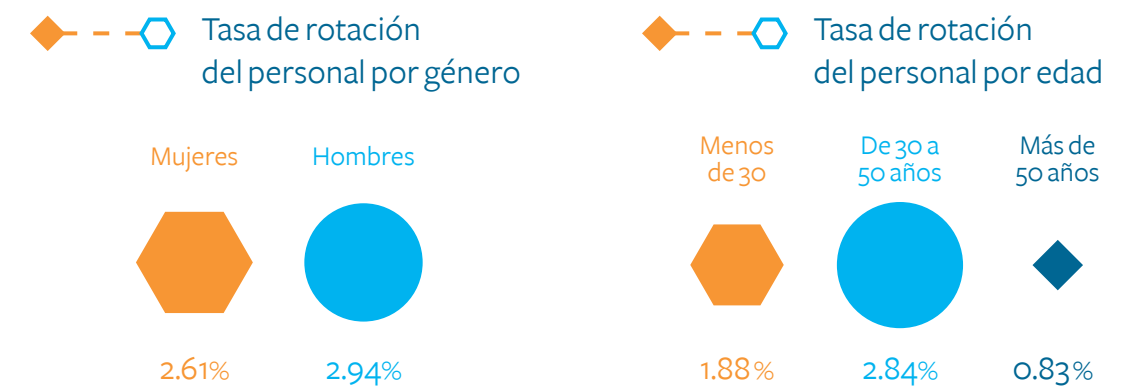
Satisfacción del colaborador

[GRI 401-1]

La satisfacción laboral es un indicador referencial del bienestar organizacional, reflejando el nivel de motivación y adhesión de los empleados hacia su rol y la entidad bancaria. Este parámetro es un precursor reconocido de resultados positivos en términos de productividad, retención de talento y compromiso institucional.

En el contexto del Banco, se reconoce que una tasa de rotación de personal baja, es un indicador clave de esta satisfacción.

Al cierre del 2023, Banreservas ha reportado una tasa de rotación del 5.55%, que correlaciona significativamente con un índice de satisfacción del colaborador del 89.68%, según los datos recabados en su última encuesta de Termómetro Laboral. Estos indicadores reflejan la salud actual de la organización y subrayan la importancia de mantener prácticas de gestión del capital humano alineadas con los estándares de excelencia y bienestar laboral.



◆ En el 2023, se realizó la encuesta de Termómetro Laboral, que obtuvo una participación del 93.27% de los colaboradores, en la cual se alcanzó un índice de 89.68% con un *Net Promoter Score* de 88.47

◆ Desarrollo y formación del colaborador
[GRI 404-1, GRI 404-2]

El Banco se esfuerza en mejorar la calidad de los servicios que ofrece, así como incrementar la eficiencia operativa y fomentar la motivación de su equipo a través de programas de desarrollo y formación continua.

Estas iniciativas tienen como objetivo garantizar una atención al cliente acorde a los estándares de excelencia y servicio establecidos, y proporcionar oportunidades de crecimiento profesional y personal a los empleados, así como forjar un ambiente de trabajo caracterizado por la alta productividad.

Acorde a estos objetivos, en el 2023, un total de 10,504 colaboradores participaron en al menos una capacitación no regulatoria, a través de eventos formativos aprobados



en el Plan individual de Capacitación Anual y cursos virtuales ofrecidos en plataformas digitales.

Además, el Banco invirtió RD\$151.52 millones en capacitaciones regulatorias y no regulatorias, donde el 80% de estas formaciones se realizaron de manera virtual. Por otro lado, el Banco también capacitó a más de 2,000 colaboradores en cultura de excelencia en el servicio, incluyendo 138² líderes.

◆ -- ◻ Horas promedio invertidas en capacitación por colaborador al año

◆ Distribución de horas por género

Mujeres	47.8
Hombres	37.8

◆ Distribución de horas por edad

Menos de 30 años	40.7
Entre 30 y 50 años	31.2
Mas de 50 años	30.1

◆ Distribución de horas por grupo ocupacional

Alta Gerencia	42.5	Profesional	31.8
Directivo	42.7	Técnico	41.1
Gerencial	46.6	Apoyo	15.2
Mandos Medios	35.0	Servicio	5.7

El Banco también demuestra su dedicación por el progreso de su personal brindando recursos específicos para programas de capacitación en el extranjero y becas para maestrías.

En el ámbito de la formación interna destaca el Programa de Mentoría Financiera, diseñado para ayudar a los colaboradores a recuperar su salud financiera y tomar control de sus finanzas.

Durante el 2023, se dedicaron 256 horas de mentoría a 64 colaboradores mediante asesorías personalizadas, que consistían en citas virtuales de cuatro sesiones, de una hora promedio cada una. En estas, se desarrolló un plan de acción personalizado y se dio seguimiento para garantizar su ejecución.

² El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 1,315, siendo la cifra correcta 343.

También, se han ofrecido capacitaciones especializadas en Finanzas Personales a nuevos empleados del Banco, participantes del programa de Cajeros, talleres preventivos para personal seleccionado, colaboradores de Empresas Subsidiarias y aquellos que no habían recibido formación en más de un año.



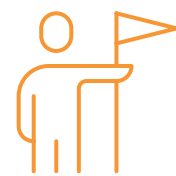
◆ Nombre del taller	◆ Colaboradores impactados
Ahorra como un inversionista	100
Cómo tener las deudas bajo control	128
Qué te conviene hacer con tu doble	69
Educación Financiera Preserva	2,396 ³

◆ Evaluación de desempeño

[GRI 404-3]

Con el fin de promover el crecimiento profesional y mantener la excelencia en sus operaciones, el Banco realiza anualmente una evaluación del desempeño de su personal. Este proceso está diseñado para ofrecer retroalimentación constructiva que destaque tanto los puntos fuertes como las oportunidades de mejora.

En el 2023: **96.34%** de los colaboradores recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el período objeto del Informe



● Porcentaje del total de empleados evaluados por grupo ocupacional:

◆ 100% Alta Gerencia	◆ 95.89% Profesional
◆ 84.93% Directivo	◆ 96.95% Técnico
◆ 96% Gerencial	◆ 97.11% Apoyo
◆ 95.88% Mandos Medios	◆ 97.41% Servicio

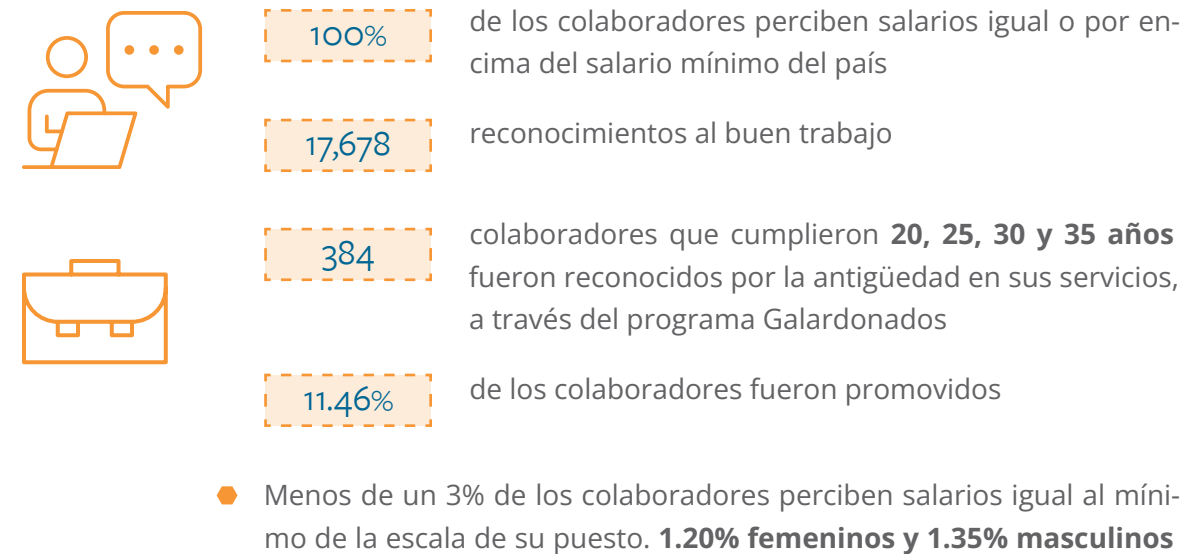
³ El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 1,878, siendo la cifra correcta 1,790



Retribución y reconocimiento

[GRI 202-1, GRI 405-2]

En el marco de su enfoque integral hacia el bienestar y la motivación de sus colaboradores, Banreservas reconoce que las compensaciones y los reconocimientos son esenciales en el entorno laboral. Estas medidas aseguran que los empleados se sientan valorados y fomentan una cultura de motivación en su trabajo diario.



Como parte de sus esfuerzos en esta materia, se mantiene el programa Reconocimiento al Talento Reservas, estructurado en torno a tres categorías: Excelencia, InnovAcción e IdeAcción.

La categoría de Excelencia resalta a aquellos empleados que han demostrado una dedicación excepcional acorde a los valores corporativos. Por otro lado, la categoría InnovAcción reconoce ideas que han generado beneficios tangibles para la institución, como la reducción de costos, el aumento de ingresos o la mejora del servicio.

Finalmente, IdeAcción es una categoría donde los colaboradores pueden nominar ideas creativas que apunten a retos identificados y que respondan a oportunidades de mejora dentro de la entidad.



- En la categoría IdeAcción, **36 iniciativas** fueron postuladas, 3 ideas resultaron ganadoras y se brindaron **146 horas** de acompañamiento
- En la categoría de Excelencia, **5 colaboradores** fueron premiados
- En la categoría InnovAcción, **16 iniciativas** fueron postuladas, de las cuales 3 resultaron finalistas.

Los programas de retribución y reconocimiento del Banco de Reservas están diseñados no sólo para los colaboradores, sino también para sus familiares.



- 1,450 hijos de colaboradores beneficiados con talleres creativos
- 1,450 niños participaron en el campamento de verano para hijos de colaboradores
- 755⁴ colaboradores beneficiados en la premiación Excelencia Estudiantil para sus hijos
- 293 colaboradores recibieron el subsidio para dependientes con discapacidad
- 161⁵ colaboradores activos y pensionados con becas educativas para sus hijos

Contribución a la Sociedad

[GRI 203-1]

La responsabilidad Social Corporativa es el compromiso voluntario de la empresa de integrar acciones sociales en las operaciones, buscando un impacto positivo. En el sector financiero, esta práctica fortalece la confianza del cliente y contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera la entidad.

Banreservas se esfuerza por incidir positivamente en la vida de los dominicanos mediante acciones que trascienden su actividad principal. Esto se logra a través del fomento de la educación financiera en jóvenes y niños, donaciones de mobiliarios y equipos a instituciones con necesidades u organizaciones sin fines de lucro.

⁴ El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 865, siendo la cifra correcta 706.

⁵ El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 118, siendo la cifra correcta 151.



● Donación de USD\$100,000 a UNICEF para apoyo al programa de protección de la niñez

43,676 niños y jóvenes, **de 0 a 18 años**, capacitados en educación financiera

130 instituciones beneficiadas a través de donaciones a fundaciones y asociaciones sin fines de lucro



305 escuelas atendidas en educación financiera infantil

32 instituciones beneficiadas con donaciones de mobiliarios y equipos



Voluntariado Banreservas

[GRI 413-1]



El Voluntariado Banreservas es un programa de solidaridad y compromiso social, enfocado en identificar, conocer y mitigar las necesidades de los sectores menos favorecidos de la sociedad dominicana.

En el 2023, el Voluntariado Banreservas tuvo un gran impacto en la comunidad dominicana a través de las siguientes actividades:



● **Programa Vida.** Iniciativa que integra los habitantes de las comunidades aledañas a las riberas de los ríos Ozama y Yaque del Norte en la limpieza de ambas cuencas hidrográficas. Allí se intercambian libras de plásticos por raciones de alimentos para los participantes y sus familias

19,082 familias impactadas en **25 operativos**

12,755 raciones de comida entregadas a cambio del retiro de **58,669 kg de plástico** de los ríos Ozama y Yaque del Norte



● **Campañas de Reforestación.** Iniciativa realizada en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el fin de contribuir con el aumento de la cobertura boscosa del país

8,500 árboles sembrados 252 colaboradores apoyaron en las siembras



● **Programa Recicla Tu Cuaderno.** Actividad llevada a cabo en las oficinas de Santo Domingo y Santiago durante el período julio-agosto del 2023, donde fueron recibidos materiales escolares en desuso, a cambio de diferentes artículos nuevos

5,325 kg de cartón y papel recolectados

652 colaboradores participaron en esta actividad

270 comunidades impactadas



● **Mujeres con propósito.** En una iniciativa conjunta con FUNDES, organización que apoya a pequeñas empresas de la economía tradicional en América Latina, y PepsiCo. **Más de 200** colaboradoras capacitadas en diversas áreas a nivel nacional, fortaleciendo así su desarrollo profesional y personal



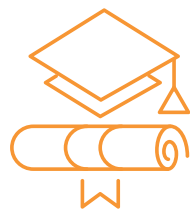
● **Educlíc.** Con el objetivo de contribuir con la educación del país, el Voluntariado Banreservas mantiene vigente Educlíc, una innovadora plataforma digital que contiene material educativo dirigido a niños y niñas, jóvenes, padres, madres, tutores y docentes

En esta plataforma los usuarios acceden a actividades de repaso académico, cápsulas de datos curiosos, banco de libros, charlas y actividades dinámicas que pueden realizar en la página *Web* de forma interactiva



Cantidad de visitas al portal	36,415
Módulo de educación más visitado	Primaria, con un 26.02% de las visitas

Puedes consultar la plataforma Educlíc a través del código QR



● **Reservas del Futuro.** Programa de becas creado con el apoyo del Banco de Reservas, cuyo objetivo es promover y reconocer la excelencia académica de los estudiantes del sector público, facilitándoles oportunidades para que puedan continuar sus estudios técnicos y universitarios



Reservas del Futuro ha beneficiado de manera significativa a **82 estudiantes** de escuelas públicas. Este programa, materializado a través de colaboraciones estratégicas con universidades y el respaldo financiero del Banco, asegura una cobertura integral que incluye matrícula, inscripción, clases de inglés, equipos tecnológicos como laptops, acceso a Internet para fines de estudio, formación adicional en la Academia Banreservas y oportunidades de prácticas profesionales en la institución posterior a la graduación

Además de estos beneficios, el programa promueve la inclusión financiera de los becarios mediante la apertura de cuentas de ahorro con tarjetas de débito e impartiendo talleres de educación financiera



● **Otras actividades**

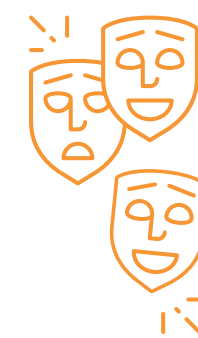
- ◆ 220 adultos y **525 niños** beneficiados con el almuerzo navideño
- ◆ 630 pinturas recibidas en el concurso de Pintura Navideña Infantil Banreservas
- ◆ 48 ganadores en el concurso de Pintura Navideña Infantil Banreservas
- ◆ 4 becas otorgadas para estudios artísticos

◆ **Centro Cultural Banreservas**



El Centro Cultural Banreservas es un espacio que fomenta la puesta en valor de la cultura de nuestro país, a la vez que incentiva la producción nacional, el empoderamiento de los artistas, escritores, científicos, académicos e investigadores, a través de sus obras que son fundamentales para el desarrollo social y cultural del país.

Dentro de sus principales actividades en el 2023, se pueden destacar las siguientes:



- ◆ 14,787 personas visitaron el Centro
- ◆ 10,000 ejemplares impresos de las obras publicadas
- ◆ 2,000 revistas impresas, a través de la Revista Reservas de Arte y Cultura
- ◆ 178 actividades realizadas en apoyo a la cultura
- ◆ 24 funciones de la segunda temporada de Teatro Banreservas
- ◆ 9 exhibiciones de arte realizadas al año
- ◆ 6 obras publicadas
- ◆ 5 títulos de catálogos de muestras de arte publicados





Deportes

Se respaldaron 129 eventos nacionales en disciplinas como baloncesto, voleibol, golf, atletismo, fútbol, caminatas, ajedrez, tenis, entre otros, contribuyendo con la salud y el bienestar de los dominicanos. También, se realizó el patrocinio del 8vo. Maratón Catalonia 5K-Fundación Amigos contra el cáncer infantil y se apoyó la Copa Nacional de Polo de la Fundación Save The Children.

Inclusión financiera

[GRI 203-2]

La inclusión financiera es una prioridad clave para el Banco, enfocada en asegurar un mayor acceso a servicios financieros fundamentales, tales como cuentas de ahorro, préstamos y tarjetas de crédito.

Con el objetivo de materializar esta visión, Banreservas ha implementado una serie de programas y ha diseñado productos y servicios que atienden específicamente a las necesidades de aquellos sectores que históricamente han tenido un acceso limitado al sistema bancario, como son las personas con ingresos reducidos y los habitantes de comunidades vulnerables.

Al facilitar el acceso a estos servicios básicos, el Banco no sólo busca reducir la brecha financiera, sino también empoderar a estos grupos como agentes de cambio social y económico.

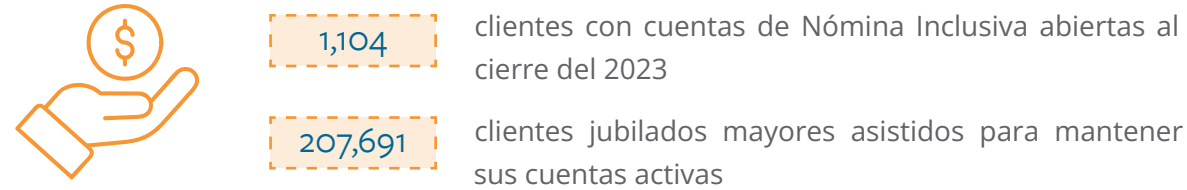
Clientes que han ingresado al sistema financiero formal en los últimos 5 años

1,291,710

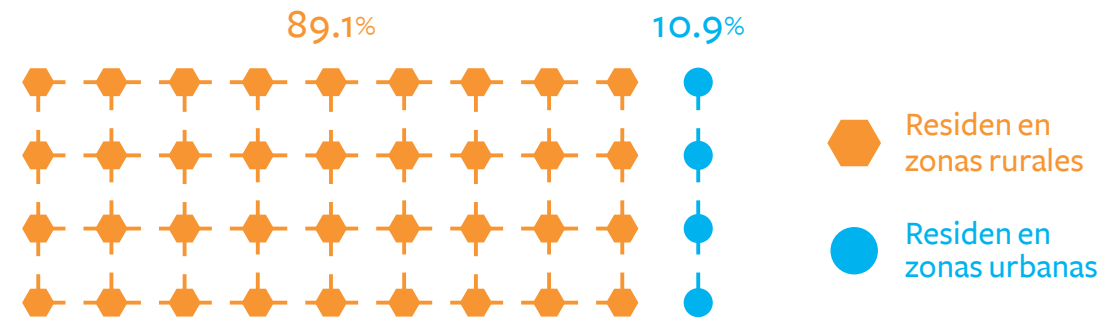
En su interés de fomentar la inclusión, Banreservas ha puesto particular énfasis en atraer y retener aquellos clientes interesados en abrir cuentas de ahorro, especialmente en zonas vulnerables.

Esta iniciativa se alinea con el objetivo de expandir la base de clientes del Banco y juega un papel crucial en el apoyo al desarrollo económico de estas comunidades. Al proporcionar herramientas financieras accesibles, se contribuye activamente al progreso

económico y a la construcción de una sociedad más inclusiva y próspera. En este sentido hemos alcanzado los siguientes hitos:



Cientes únicos de productos de ahorro

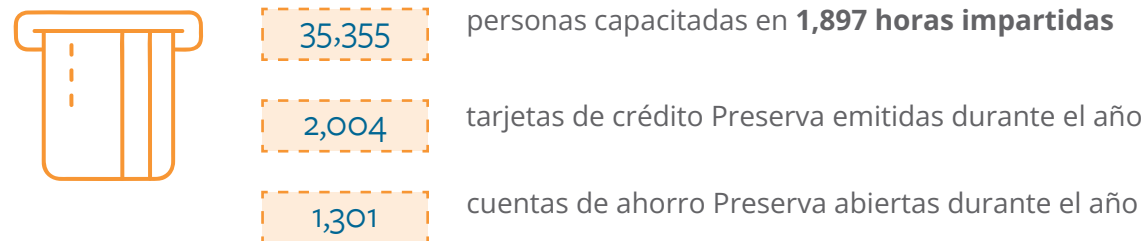


Programa Preserva



En el actual escenario económico, donde la educación y la salud financiera son esenciales para el fortalecimiento y la estabilidad de la sociedad, Banreservas asume con determinación este papel.

El programa Preserva nace a partir del compromiso de Banreservas con todos los dominicanos, de promover una cultura financiera para el bienestar económico sostenible de adultos y Pymes, a través de talleres impartidos a nivel nacional.



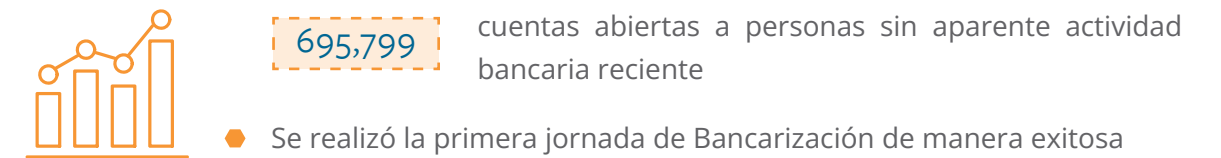
Con el objetivo de satisfacer las necesidades específicas de su público, Banreservas ha implementado una planificación detallada para personalizar los talleres según los distintos perfiles de los participantes.

Bancarizar es Patria



La iniciativa Bancarizar es Patria apoya la inclusión financiera al fomentar la educación, el fácil acceso y el uso de productos y servicios bancarios. Además, fomenta la afiliación a canales electrónicos, fortaleciendo la autonomía de los usuarios.

A diciembre 2023 a través de esta iniciativa se logró:

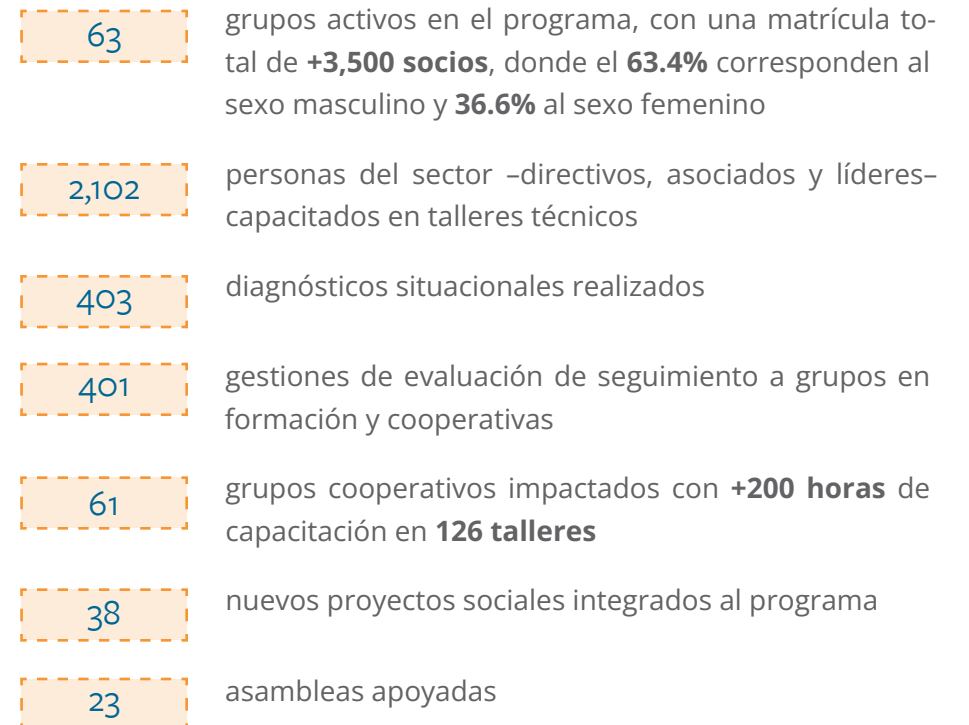
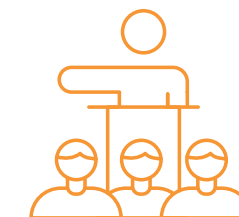


Programa Coopera



Coopera impulsa el desarrollo socio económico de los productores nacionales a través del fomento de empresas sociales de producción de bienes y servicios, ubicadas en todo el territorio nacional. El programa promueve la asociación y las mejores prácticas, dotándolas de capacidades técnicas, asesoría y el acompañamiento requerido para garantizar su sostenibilidad.

Logros obtenidos durante el 2023:



La inclusión financiera es una prioridad para el Banco, por lo que ha diseñado e implementado programas, productos y servicios, para atender las necesidades de los sectores que históricamente han tenido acceso limitado al sistema bancario





- 20 planes de trabajo gestionados para proyectos activos en el programa
- 20 grupos graduados, casi duplicando la cantidad del 2022
- 14 decretos presidenciales de incorporación recibidos por proyectos sociales post-integración y acompañamiento del programa Cooperera

Programa Cree Banreservas



Cree Banreservas es el programa que apoya a los emprendedores con proyectos innovadores, proporcionándoles inversión de capital, acompañamiento y mentoría técnica especializada.

Este apoyo es fundamental para fomentar el desarrollo socioeconómico del país. Además, es importante resaltar el programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas, diseñado para dotar al emprendedor, durante un período de cinco meses, de herramientas que faciliten la aceleración del crecimiento de sus proyectos.

A través de webinars, bootcamps y talleres dirigidos por mentores expertos, el programa busca aumentar las probabilidades de éxito de los proyectos y reducir sus riesgos.

Durante este período podemos destacar:



- **Más de RD\$48 millones** en ventas generadas por proyectos de emprendimiento durante su participación en el programa de Pre-Aceleración

- 280 horas de capacitación, mentorías y seguimiento a los emprendedores
- 512 evaluaciones realizadas a proyectos de emprendimiento con interés de ser apoyados por el programa, de las cuales **182 se procesaron en la convocatoria** del programa Pre-Aceleración
- 10 proyectos aceptados en el programa Pre-Aceleración para acompañamiento durante **5 meses**
- 44 colaboraciones a través de eventos con instituciones y el ecosistema emprendedor local e internacional



- Participación y apoyo de **13 actividades** de la Semana Global de Emprendimiento, que reunió a **1,619 asistentes**

Durante el 2023, el Banco mostró los siguientes avances dentro del vehículo de inversión habilitado para el programa:



RD\$17MM

adicionales donados al Fideicomiso Filantrópico Tu Reserva

RD\$12.6MM

en inversión aprobada a proyectos de emprendimiento



RD\$7.8MM

invertidos en proyectos de emprendimiento distribuidos entre **RD\$5.40 millones** en desembolsos a proyectos y **RD\$2.40 millones** invertidos en el programa de Pre-Aceleración

Cree Banreservas es un claro ejemplo de cómo el Banco impulsa la creatividad y el espíritu empresarial en la Nación, proporcionando las herramientas y el apoyo necesario para que los emprendedores puedan llevar sus ideas al siguiente nivel y, en consecuencia, contribuir al tejido económico y social de la República Dominicana.

Alianzas gubernamentales

[GRI 201-4]

Las alianzas estratégicas con el Gobierno han proporcionado al Banco oportunidades significativas para involucrarse en proyectos claves de infraestructura y desarrollo económico. Estas sinergias han sido fundamentales para la expansión de las operaciones del Banco y su incursión en nuevos mercados, consolidando así su influencia y contribuyendo al progreso económico del país.

El apoyo a iniciativas sociales gubernamentales ha sido relevante, ya que ha permitido al Banco jugar un rol crucial en el refuerzo de la estabilidad financiera y económica, con un enfoque especial en la asistencia a clientes con desafíos económicos.

Estas iniciativas muestran la dedicación de Banreservas con la inclusión financiera y con la promoción de acciones conjuntas que benefician a la sociedad, demostrando cómo las alianzas estratégicas pueden ser un motor para el avance económico y la mejora del bienestar de la población.

Cuatro nuevos acuerdos interinstitucionales con entidades gubernamentales para facilidades crediticias de sus colaboradores

Una de las colaboraciones más destacadas ha sido con el programa Supérate, una iniciativa del Gobierno dominicano que busca reducir los niveles de pobreza en el país, a través de diversas iniciativas de apoyo y fortalecimiento de los participantes.

Además, se apoya la canalización de las ayudas y subsidios generales del Gobierno a través del sistema transaccional del Banco. Parte de esa colaboración con el Estado Dominicano, fue en el lanzamiento y distribución del Bono Navideño, al facilitar su retiro en cualquiera de los cajeros automáticos o subagentes bancarios de la institución.



2,200,000

tarjetas Bono Navideño emitidas a través del proyecto gubernamental «Siente la Brisita. Siente la Navidad»

891,535

beneficiarios administrados en el programa Supérate

Además, en alianza con la Administradora de Subsidios Sociales del Gobierno dominicano -ADESS-, se han gestionado eficientemente las operaciones de 16 subsidios sociales mensuales. Esta colaboración ha sido fundamental para garantizar la entrega oportuna y efectiva de estos importantes apoyos financieros.



RD\$23,580

millones a más de **1.40 millones de beneficiarios** en créditos a tarjetas

El Banco también colaboró con el despliegue de la propuesta de valor para empleados del sector público, que consiste en eventos y actividades para las diversas instituciones del Estado, con el objetivo de presentar una oferta que responda a las necesidades y preferencias de los empleados gubernamentales.

Como resultado de esta estrategia, Banreservas ha logrado una exitosa comercialización de una variedad de productos y servicios, incluyendo inversiones en títulos a través del

Puesto de Bolsa, fondos gestionados por la Administradora de Fondos de Inversión -AFI-, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios y de vehículos.



Se realizaron **6 eventos** para promocionar y hacer accesibles los servicios financieros a empleados gubernamentales

Impacto del servicio de remesas

El manejo de remesas ha tenido un impacto significativo en la inclusión financiera, al permitir que los clientes realicen transacciones monetarias internacionales de manera eficiente y segura. Este ha sido clave para conectar a los clientes con una gama más amplia de servicios financieros, fomentando así el ahorro y la inversión.

La estrategia del Banco para incrementar las remesas incluye:



- Negociaciones con nuevos agentes remesadores
- Integración de sistemas avanzados para el crédito directo en cuentas y operaciones en ventanilla
- Implementación de comunicaciones estratégicas para promover los servicios de remesas locales e internacionales
- Adopción de programas de educación financiera para fomentar la bancarización
- Mejora en las comunicaciones a través de redes sociales y campañas de correo electrónico digital, donde se destacan los beneficios de recibir remesas a través de Banreservas
- Introducción de un nuevo producto: **Cuenta de Ahorro Remesas**



Estas iniciativas mejoran la eficiencia de las remesas, permitiendo a más personas acceder y fomentar hábitos financieros saludables. A través de estas acciones, el Banco refuerza su compromiso con el desarrollo económico y social de sus clientes, especialmente aquellos que dependen de las remesas para su sustento y progreso.

- Incremento del 36% en las remesas recibidas del exterior, alcanzando los **US\$909.19 millones**, frente a los **US\$667 millones** del año anterior



76.84%

del monto recibido fue depositado directamente en cuentas Banreservas, significando un aumento del **56%**, respecto al año anterior

- El volumen de transacciones de remesas del exterior se elevó a **3,083,759**, reflejando un crecimiento del **44.50%**, y además con un **82.85%** de este total, siendo recibido directamente en cuentas Banreservas
- Un total de **716,021** clientes recibieron remesas desde el exterior, lo que representa un incremento de **205,442** beneficiarios

Derechos Humanos

El Banco asume con seriedad el respeto, protección y promoción de los derechos humanos, considerándolos principios fundamentales y no negociables que rigen todas sus actividades y relaciones comerciales.

Este trabajo se extiende a la protección y promoción de los Derechos Humanos de todas las personas, asegurando con sus políticas internas, la no discriminación y el respeto sin distinción alguna, de la etnia, orientación sexual, género, identidad de género, edad, religión, discapacidad o cualquier otra característica o condición.



96.18%

de los colaboradores afirman ser tratados de manera justa sin distinción de etnia, orientación sexual, género, identidad de género, edad, religión, discapacidad, cualquier otra característica o condición.

85.58%

de los colaboradores afirman que pueden reportar comportamientos anti-éticos sin temor a represalias

La diversidad, equidad e inclusión son pilares en la creación de un ambiente laboral saludable. El Banco entiende que fomentar estas prácticas es una responsabilidad ética, así como un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad del negocio. En este sentido, el Banco ha implementado una serie de iniciativas y participa activamente en programas que buscan fortalecer estos valores.



58.83%

de los colaboradores sensibilizados en trato digno de personas con discapacidad

467

colaboradores formados en lengua de señas

143

oficinas accesibles a nivel nacional

132

personas con discapacidad capacitadas en educación financiera

73

pasantes y **116 colaboradores** fijos con discapacidad laboran en el Banco



- Lanzamiento de las primeras Tarjetas Táctiles del caribe para personas con discapacidad visual

- Lanzamiento del primer comercial con audio descripción para personas con discapacidad visual en la República Dominicana

- Uso de intérpretes de lengua de señas en los eventos y actividades del Banco

- Patrocinio del «Yo También Puedo Fest»

- Campaña y Patrocinio Fundación Saint Jude Collection

- Patrocinio del evento «Tarde de primavera 2023», del Patronato de Ciegos

- Día recreativo para personas con autismo

- Patrocinio «Kids Hope Golf Tournament 2023»

- Utilización de subtítulos en los comerciales para las personas con discapacidad auditiva

- Alianzas con las instituciones Fundación Quiéreme Como Soy, Abraza RD y Probien



Equidad de género

El Banco ha adoptado la equidad de género como un principio fundamental en su misión de crear un entorno laboral inclusivo y equitativo. Para ello, se han implementado políticas y medidas concretas que garantizan igualdad de oportunidades y respeto hacia la diversidad de género.

Entre las acciones emprendidas para integrar la perspectiva de género en la estrategia y las operaciones del Banco se incluyen:



- La formulación y actualización de políticas y procedimientos que promueven la igualdad y previenen la discriminación, como la Política de Igualdad y No Discriminación, la Guía de Asistencia para Casos de Acoso Laboral y el Manual de Asistencia para Casos de Violencia de Género e Intrafamiliar



- Programas de sensibilización dirigidos a los colaboradores para fomentar un ambiente de trabajo respetuoso y consciente de las cuestiones de género
- Monitoreo y seguimiento de estadísticas que permiten evaluar el impacto y progreso de las iniciativas de género

Además, el Banco ha reforzado su enfoque con la educación en temas de género a través de la creación de un módulo educativo en la Academia Virtual Banreservas. Esta plataforma asegura que todos los colaboradores tengan acceso a recursos formativos y documentación relevante sobre este tópico.

Este enfoque integral refleja la visión del Banco de liderar en la promoción de un ambiente laboral que valora y respeta la diversidad, contribuyendo así al avance social y al desarrollo sostenible.



54.32%

de las posiciones con roles de supervisión son ocupadas por mujeres

44.12%

de la Alta Gerencia está constituida por mujeres

En reconocimiento a estos esfuerzos, el Banco ha obtenido la categoría Oro de la certificación Sello Igualando RD, un prestigioso reconocimiento otorgado por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo –PNUD– y el Ministerio de la Mujer, que destaca la calidad y eficacia de las prácticas de género en las instituciones.

La dedicación del Banco con la inclusión se extiende más allá de este tema, como lo demuestra el haber sido patrocinador oficial del Diccionario de Lengua de Señas Dominicana, una iniciativa del Consejo Nacional de Discapacidad –CONADIS– que busca mejorar la comunicación de la comunidad de personas sordas en el país.

El lanzamiento oficial del diccionario fue realizado en el auditorio de la Biblioteca Pedro Mir de la Universidad Autónoma de Santo Domingo –UASD–, donde participaron altos ejecutivos del CONADIS, Banreservas, Ministerio de Educación, así como representantes de la Asociación Nacional de Sordos –ANSORDOS– y público relacionado.

Programa de Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

[GRI 404-1, GRI 404-2]

El Programa de Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, vigente desde el 2018, es otra muestra de la dedicación del Banco a la formación continua de sus colaboradores en temas de sostenibilidad, inclusión, género y medio ambiente.

Las conferencias y talleres ofrecidos, como «El ABC de género en el lugar de trabajo» y «La prevención de violencia intrafamiliar y de género», son fundamentales para promover una cultura de respeto y comprensión dentro de la organización. Además, se ha enriquecido con eventos como la Conferencia Magistral «Me Quite la Capa, No Soy la Mujer Maravilla», a la que asistieron más de 90 colaboradoras.

En 2023: **3,019** colaboradores participaron en acciones formativas relacionadas al tema de equidad de género mediante el Programa de Cátedra

Se realizaron un total de **71 talleres**, en los cuales se impartieron **+245 horas** de capacitación



El Banco se esfuerza por crear un entorno de trabajo que no sólo cumpla con las normativas de seguridad, sino que también promueva una cultura de prevención y cuidado entre todos sus colaboradores

Salud y seguridad ocupacional

[GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-9]

La salud y seguridad ocupacional –SSO– es una prioridad para el Banco, enfocada en preservar el bienestar físico y mental de sus colaboradores en el entorno laboral.

A través de la implementación de políticas y prácticas de prevención, Banreservas se esfuerza por minimizar los riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales, así como reducir el ausentismo. En 2023, el Banco logró mantener el índice de siniestralidad en accidentes laborales en cero, lo cual refleja la efectividad de las medidas de seguridad implementadas.

La tasa de frecuencia de accidentes, que indica la regularidad con la que ocurren los accidentes laborales, se situó en 0.32⁶, mientras que el nivel de absentismo se mantuvo por

⁶ El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 0.81, siendo la cifra correcta 0.35.

debajo del 2%. Este último se calcula como el porcentaje de días no trabajados por cada 100 días laborables y toma en consideración diversas causas, incluyendo accidentes tanto laborales como no laborales, enfermedades comunes y casos de Covid-19.

El índice de severidad, que mide la gravedad de los accidentes ocurridos, registró un

1.83%⁷

Otros resultados del año en esta materia a resaltar fueron:



999

inspecciones de seguridad, las cuales incluyeron, pero no se limitan a:

82

inspecciones de las condiciones laborales a nivel nacional en Salud, Seguridad y Medio Ambiente

40

simulacros de evacuación de emergencia

100%

de los extintores revisados y funcionales



573

colaboradores instruidos en la prevención de accidentes y emergencias mediante **2 capacitaciones** del Programa de SSO

443

colaboradores beneficiados en las jornadas de vacunación contra la influenza

114

brigadas conformadas y entrenadas para actuar ante emergencias y manejar extintores

103

evaluaciones sobre el Plan de Emergencias aplicadas a colaboradores

4

nuevas salas de lactancia habilitadas



Estos indicadores reflejan la dedicación del Banco a la seguridad y el bienestar de sus colaboradores, y refuerzan la necesidad de mantener y mejorar continuamente las estrategias de prevención de riesgos laborales.

⁷ El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 0.03, siendo la cifra correcta 1.75%.

Gobernanza



La gobernanza en el sector financiero es fundamental para asegurar la solidez y estabilidad de cualquier entidad bancaria. Al establecer normativas claras y ejercer una supervisión rigurosa, se fomenta la confianza, se protege a los inversores y demás partes interesadas.

En el contexto de la sostenibilidad, la gobernanza adquiere un papel aún más crucial, siendo la parte integral que habilita la toma de decisiones, incluyendo los criterios ambientales y sociales. Estos criterios son esenciales para la adopción de prácticas responsables, y para que las entidades financieras puedan garantizar un crecimiento sostenible, enfrentar los desafíos de desarrollo humano, así como también fortalecer su resiliencia frente a posibles crisis que pudiesen presentarse en el futuro.

Consciente de esto, el Banco de Reservas ha implementado diversas iniciativas que cubren diferentes aspectos de este tópico. Cada una de estas medidas está diseñada para mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia organizacional, manteniendo un enfoque integral en la sostenibilidad. Así, se busca generar valor compartido para todas las partes interesadas y asegurar que las operaciones del Banco se alineen con los más altos estándares en esta materia.

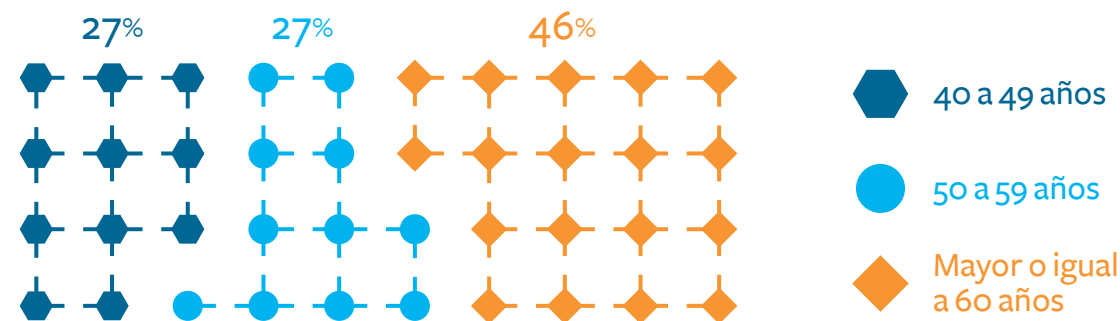


Gobierno Corporativo

[GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-14, 205-2, GRI 205-3]

El Gobierno Corporativo del Banco se basa en principios claves de transparencia, responsabilidad y ética, los cuales son pilares que guían el accionar de todas las áreas de la organización. Los órganos de Gobierno Corporativo, apoyados de herramientas como normas, políticas y procedimientos, desempeñan un papel esencial supervisando la toma de decisiones, definiendo la dirección estratégica y monitoreando la gestión de riesgos que rigen las operaciones de la institución.

La estructura está liderada por un Consejo de Directores, que constituye la máxima autoridad en la toma de decisiones del Banco. Entre los miembros de éste se destacan el Ministro de Hacienda, como Presidente ex-oficio, y el Administrador General del Banco, miembro ex-oficio. Sus demás miembros y suplentes son nombrados por el Poder Ejecutivo y la Junta Monetaria. Las edades de los integrantes del Consejo se componen de la siguiente manera:



Para garantizar la eficacia y mejorar continuamente su desempeño, este órgano se somete a evaluaciones periódicas, tanto internas como externas. Estas evaluaciones están diseñadas para medir la efectividad del Consejo en su papel de toma de decisiones y para identificar áreas de mejora. En el 2023, el Consejo obtuvo una valoración externa del 87% y una interna del 100%, lo que demuestra su cohesión y buen funcionamiento.

El proceso incluye una autoevaluación colectiva, valoraciones mutuas entre los miembros y un análisis detallado de las actas para verificar el cumplimiento del Reglamento Interno. Los resultados de estas evaluaciones se consolidan en un informe que contiene un plan de acción enfocado en maximizar las oportunidades de mejora identificadas.

En cuanto a la integridad y la ética, en el 2023 el Banco capacitó al 93% del Consejo en políticas y procedimientos de anticorrupción. Además, el mismo porcentaje de miembros ha recibido formación en la identificación y prevención de actos irregulares, lavado de activos y prácticas de anticorrupción. Esto refuerza la dedicación de este organismo con la transparencia y la ética en todas sus actividades.

Para aumentar la eficiencia y especializarse en áreas clave, el Consejo de Directores tiene la facultad de establecer Comités especializados. Durante el período reportado, el Banco contó con los siguientes Comités de Apoyo:

- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Auditoría Corporativa**
- **Comité de Cumplimiento**
- **Comité Gestión Integral de Riesgos**
- **Comité Nombramientos y Remuneraciones**
- **Comité Seguridad Cibernética y de la Información**
- **Comité de Gobierno Corporativo**

Para obtener más información sobre las prácticas de Gobierno Corporativo del Banco, se invita a consultar el Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo 2023, en su versión digital, disponible en el código QR. Este documento ofrece un análisis detallado de las iniciativas y resultados en esta área crucial para la organización.



Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social

El Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco es el órgano encargado de supervisar y aprobar acciones, programas y proyectos que promuevan el desarrollo económico, social y medioambiental, tanto a lo interno como a lo externo de la institución. Este Comité se reúne cada dos meses, e informa semestralmente al Consejo de Directores sobre los avances y resultados.

Entre sus principales responsabilidades se destacan:



- Evaluar y decidir sobre propuestas de proyectos que promuevan el desarrollo sostenible del Banco y sus grupos de interés
- Establecer políticas institucionales que guían la estrategia de sostenibilidad del Banco, asegurando una operación unificada y competitiva

El Banco de Reservas ha adoptado una gobernanza robusta, estableciendo normativas claras y supervisión rigurosa para garantizar la estabilidad financiera, promover la transparencia y fomentar prácticas sostenibles que generen valor para todas las partes interesadas





- Aprobar la publicación del Informe Anual de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, proporcionando transparencia y rendición de cuentas
- Gestionar alianzas estratégicas con otras instituciones nacionales e internacionales que apoyen los objetivos de sostenibilidad del Banco
- Supervisar la comunicación y difusión de buenas prácticas de sostenibilidad, destacando las iniciativas del Banco y sus subsidiarias
- Administrar el Fideicomiso Filantrópico Tu Reserva, decidiendo sobre la inversión en proyectos de emprendimiento, evaluando riesgos y definiendo estrategias de salida, para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas

Ética, Anticorrupción y Prevención de Lavado de Activos

[GRI 205-2, GRI 205-3]

La lucha contra la corrupción y el lavado de activos no sólo es una responsabilidad legal dentro del modelo de negocios del Banco, sino que también representa un pilar para cumplir con las regulaciones y leyes aplicables a las operaciones financieras. Además, promueve una cultura organizacional basada en principios éticos sólidos.

Conscientes de la importancia de mantener la confianza de los clientes y la sociedad en general, el Banco de Reservas ha establecido un marco robusto para prevenir prácticas ilícitas. Este marco incluye el desarrollo e implementación de políticas claras y efectivas, así como la formación continua de sus colaboradores en temas de ética y cumplimiento.

La ejecución de estas estrategias de prevención y control es supervisada y reforzada continuamente. El Banco cuenta con áreas especializadas que desempeñan un papel relevante en la promoción de un ambiente de integridad y responsabilidad, asegurando que todas las operaciones se realicen conforme a los más altos estándares de ética y legalidad.

Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta de Banreservas es un documento que establece responsabilidades y directrices de comportamiento a través de estándares específicos, asegurando que todas las actividades que se realizan diariamente se alineen con los valores del Banco.

Éste es aprobado por el Consejo de Directores y su cumplimiento es de carácter obligatorio para los colaboradores que forman parte del Banco de Reservas de la República Dominicana y Empresas Subsidiarias.

Adicionalmente, se cuenta con un Código para Servicios Tercerizados o Proveedores, para asegurar su alineación con las directrices de comportamiento institucional.

Para facilitar el acceso y promover su adopción, los Códigos de Ética y Conducta están disponibles en su versión digital, y es posible acceder mediante los códigos QR debajo:



Códigos de Ética



Código de Ética y Conducta de los Colaboradores



Código de Ética y Conducta de los Proveedores

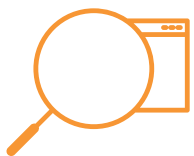
La supervisión de los mecanismos de control y los riesgos ligados a la ética, a la conducta empresarial y a las prácticas antisoborno, están a cargo del Comité de Cumplimiento. A su vez, el Subcomité de Cumplimiento Ético es responsable de asesorar y apoyar al Consejo de Directores y a la Alta Gerencia en la supervisión del cumplimiento del código y políticas de anticorrupción del Banco y Empresas Subsidiarias, así como también conocer y establecer las acciones pertinentes ante las violaciones a las normativas establecidas.

Línea Ética del Banco

La Línea Ética es un recurso fundamental que Banreservas pone a disposición de sus colaboradores, directivos, y demás grupos de interés. Este canal permite comunicar de manera segura y confidencial cualquier inquietud o denuncia sobre irregularidades que puedan surgir dentro de la organización. Su uso está estandarizado tanto en el Banco como en sus empresas subsidiarias, apoyado por políticas y procedimientos claramente definidos, que garantizan su efectividad y la protección de la confidencialidad de los usuarios.

Con esta herramienta, el Banco se compromete a mantener canales accesibles y funcionales de comunicación que fomenten el cumplimiento ético y la transparencia.

Durante el 2023:



- Se recibieron **326 comunicaciones** a través de los canales internos, las cuales fueron gestionadas con eficacia y resueltas satisfactoriamente, reflejando el enfoque en la transparencia y la responsabilidad

Formación de los colaboradores en cumplimiento ético

Con el fin de asegurar la identificación temprana de irregularidades, se capacita constantemente a todos los niveles de la organización.

Durante el 2023 se alcanzó el 100% del personal. La formación se ha impartido a través de diversas modalidades, incluyendo sesiones con el Consejo de Directores y la Alta Gerencia, talleres presenciales en las oficinas comerciales y cursos en línea, que abarcan tanto regulaciones como cumplimiento ético. Como resultado, se ha reforzado la cultura ética dentro del Banco, extendiendo esta educación a las Empresas Subsidiarias y a través de las redes sociales del Banco.



43 cápsulas formativas relacionadas con los temas de Línea Ética, Código de Ética, Línea de Transparencia y Cumplimiento Ético, difundidas a:

- Personal del Banco
- Publicaciones en redes sociales
- Empresas subsidiarias

Dentro del marco de las políticas de anticorrupción, se ha logrado instruir a los colaboradores y socios de negocios sobre las políticas y procedimientos relevantes. En el 2023, se logró capacitar a 3,953 socios y 10,260 colaboradores, asegurando que todos estén al tanto y comprometidos con los estándares éticos de la organización.

Seguimiento de Auditorías

Para asegurar el cumplimiento normativo y promover la mejora continua, el Banco de Reservas ha implementado políticas que refuerzan su enfoque de banca responsable. Además, mantiene sus auditorías actualizadas y realiza acciones de seguimiento constantes para asegurar el cumplimiento normativo en todo momento.



- 167** acciones de seguimiento a trabajos de auditorías del período
- 148** trabajos de auditorías realizados
- 11** nuevas políticas instauradas y **7 auditorías** realizadas, en respaldo a la estrategia de banca responsable y criterios ambientales, sociales y de gobernanza –ASG– del modelo de negocios del Banco

Prevención de Lavado de Activos

Como parte de la gestión de Prevención de Lavado de Activos, se llevaron a cabo los siguientes esfuerzos:



- Primer Congreso Contra el Lavado de Activos, con transmisión en vivo, donde se impactaron **1,353 participantes** de manera virtual y **300 personas** de forma presencial
- Implementación de cinefórum para debatir temas relacionados a la Prevención de Lavado de Activos

Gestión de transparencia

Para fortalecer la transparencia dentro del Banco, durante el 2023 se implementaron procedimientos puntuales en todas las áreas que garantizaron así la divulgación precisa, completa y accesible de la información entre los colaboradores. Este enfoque refuerza la confianza y la cohesión del equipo, mejora la toma de decisiones y fomenta una cultura organizacional íntegra.



En el área de mercadeo, se adoptaron diversas prácticas para promover un ambiente justo y competitivo, tales como:



- **Proceso de Concurso.** Gestionando así un proceso que involucra a varios proveedores en los proyectos e iniciativas del área
- **Reuniones de toma de decisiones.** El Comité de Mercadeo participa en reuniones generales para iniciativas pertinentes y con las diversas agencias de comunicación asignadas por productos
- **Diversificación de contenido.** Ampliar el número de creadores de contenido en la estrategia de comunicación del Banco, junto con la implementación de un esquema de monitoreo y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los acuerdos y destacar el rendimiento en otras iniciativas de comunicación

Por otro lado, en el área de Negocios Corporativos se promovió el valor de la transparencia y se aseguró que las interacciones, tanto internas como externas, se lleven a cabo de manera imparcial e inclusiva. Esto se logró mediante acciones como:



- **Capacitación continua.** Proporcionando la formación continua al equipo en principios éticos, promoviendo una cultura de integridad y responsabilidad en todas las actividades comerciales
- **Evaluaciones periódicas e integración.** Realizar evaluaciones periódicas y actividades de integración que fomenten la confianza y la equidad entre los miembros del equipo

ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno



- Desde el 2022, el Banco de Reservas mantiene la certificación **ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno**, posicionándolo como la primera institución financiera dominicana en obtener esta certificación

Privacidad y seguridad de la información

[GRI 418-1]

Salvaguardar la privacidad y la seguridad de la información son pilares esenciales para Banreservas, ya que aseguran la protección de los datos y activos financieros de sus clientes, a la vez que preservan su reputación y confianza depositada en el Banco.

Evitar cualquier uso indebido o sospechoso de la información, es una prioridad reflejada en la asignación de recursos significativos para el desarrollo de políticas y la capacitación de los colaboradores en la prevención e identificación de actividades ilícitas.

Además, el Banco ha adoptado avanzadas tecnologías que desempeñan un papel crucial en la protección de la información. La implementación de estas soluciones tecnológicas de vanguardia asegura una defensa robusta contra amenazas cibernéticas, reforzando así la infraestructura que protege la información confidencial de los clientes.



proyectos en ejecución relacionados a cambios y/o actualizaciones de la infraestructura TI para mejora de la ciberseguridad, dentro de los cuales se incluyó el desarrollo de un RSA Token Digital, nuevos controladores de Dominios y la implementación de un MFA para Office 365

En el 2023, como parte del programa de concientización en seguridad informática, se desarrollaron una serie de actividades destinadas a reforzar la comprensión y el conocimiento en ciberseguridad entre los colaboradores del Banco.

Este programa incluyó una capacitación integral en seguridad informática, con módulos que abarcaron desde la introducción hasta la evaluación de temas de ciberseguridad, y se complementó con la difusión de breves cápsulas educativas.

Estas acciones se diseñaron con el objetivo de aumentar la conciencia sobre los riesgos y las mejores prácticas en el manejo de la información digital. Los esfuerzos realizados en el marco de este programa dieron como resultado los siguientes logros.



- El curso sobre seguridad de la información obtuvo la participación de **8,839 colaboradores**. Aparte de los módulos informativos, el curso proporcionó información detallada sobre las políticas del Banco en materia de seguridad de la información de los clientes y sus roles y responsabilidades dentro del proceso:
 - ◆ Política Cumplimiento de Seguridad Cibernética y de la Información
 - ◆ Política de Uso Aceptable de la Información, Equipos y Servicios Computacionales
 - ◆ Política General de Seguridad Cibernética y de la Información
 - ◆ Política Gestión de Riesgos De Seguridad Cibernética y de la Información
 - ◆ Política Roles y Responsabilidades de Seguridad Cibernética y de la Información
- Se desarrollaron **33 cápsulas formativas** relativas a temas de ciberseguridad a través de Comunicación Interna

◆ Este enfoque integral hacia la seguridad de la información y la protección de datos personales afianza la posición del Banco como una entidad comprometida con la excelencia operativa y la responsabilidad hacia sus clientes



Relación con el cliente

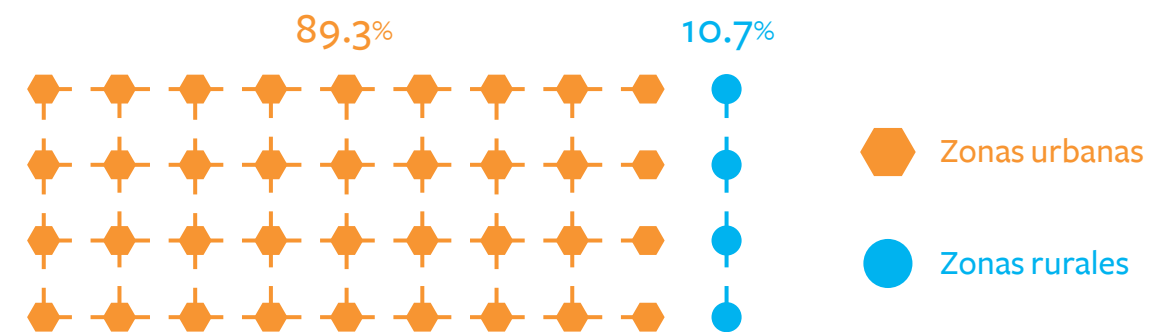
El enfoque del Banco de Reservas hacia la relación con el cliente se basa en una serie de acciones y estrategias cuidadosamente diseñadas para comprender y atender tanto las necesidades como las expectativas de quienes hacen uso de sus servicios.

A través de prácticas orientadas a reforzar la conexión con los usuarios, el Banco se esfuerza por ofrecer una experiencia de servicio excepcional, así como establecer relaciones comerciales duraderas y de mutuo beneficio.

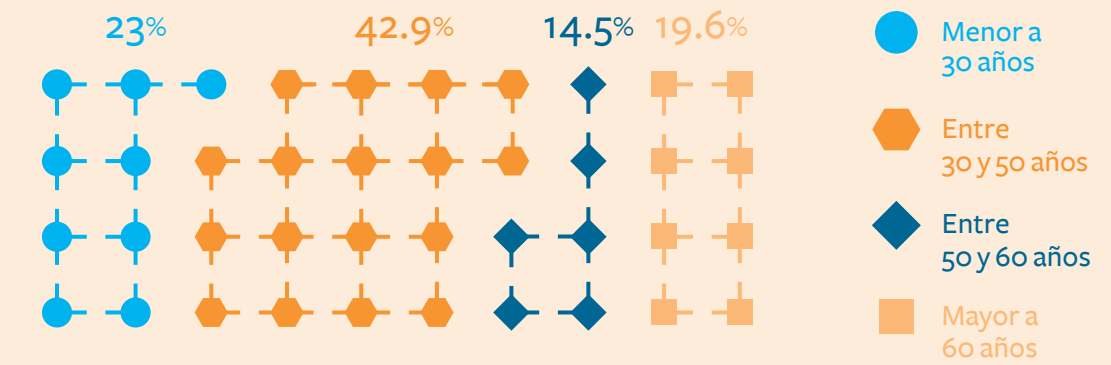
Reconociendo al cliente como uno de los pilares fundamentales del Banco, se pone especial énfasis en captar su opinión mediante diversas herramientas, como son encuestas de satisfacción y sistemas de gestión de quejas. Estos mecanismos permiten no sólo medir la percepción del servicio recibido, sino también identificar áreas de mejora y adaptar los mismos a las expectativas cambiantes de los clientes.

Para ofrecer una visión detallada del alcance de estas relaciones, a continuación se presenta la cartera de clientes de la institución, la cual refleja una diversidad de características demográficas y un análisis por segmentos. Este desglose permite una comprensión más profunda del perfil de los clientes y facilita la personalización de los servicios para satisfacer sus necesidades específicas.

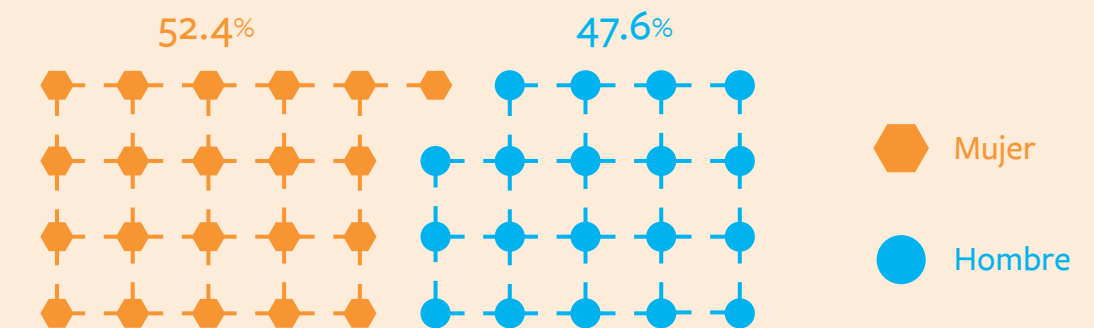
Distribución de la cartera de clientes por zona



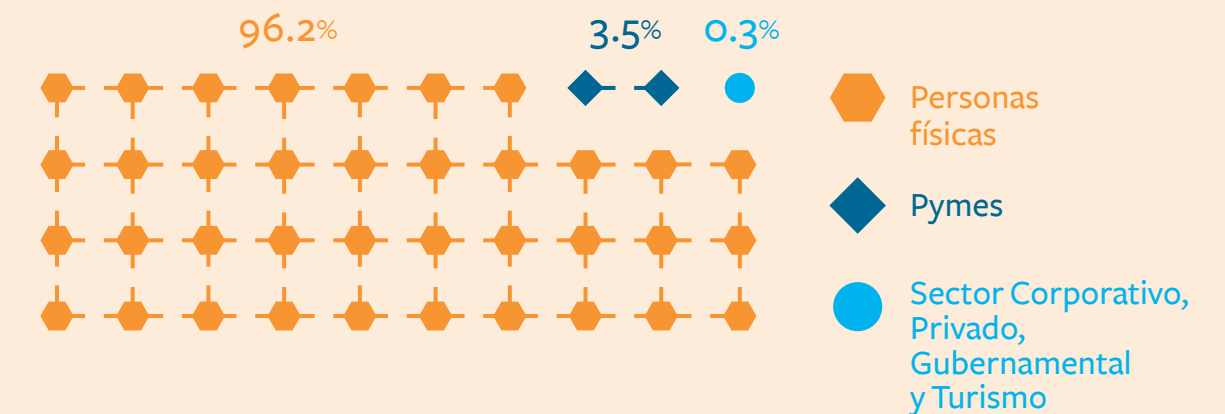
Distribución de la cartera de clientes por edad



Distribución de la cartera de clientes por sexo



Distribución de la cartera de clientes por segmento



Satisfacción multicanal del cliente

La satisfacción del cliente es un indicador clave para el Banco, ya que refleja la evaluación de la experiencia de los usuarios a través de los múltiples puntos de contacto disponibles.

Durante el período reportado, se realizaron 185,202 encuestas utilizando una variedad de técnicas, que incluyeron evaluaciones anónimas, comunicaciones por correo electrónico, llamadas telefónicas y encuentros directos.

Además, se introdujo el uso de códigos QR en sucursales y oficinas de representación a nivel nacional, lo que no sólo optimizó los costos al reducir la dependencia de proveedores externos, sino que también facilitó la captura de retroalimentación instantánea.

Gracias a esta tecnología, se evaluaron 295 unidades de negocio, recopilando 156,000 respuestas que arrojaron un impresionante índice de satisfacción del 97%. Este resultado evidencia el esfuerzo constante de Banreservas por entender y atender las necesidades y expectativas de sus clientes.

Las mejoras en la satisfacción del cliente son el resultado de una serie de iniciativas estratégicas que incluyen:



- Seguimiento constante a las oficinas comerciales para motivar el referimiento de los clientes a escanear el código QR y completar la encuesta
- Recepción y análisis de los videos de clientes simulados realizados por un proveedor externo



- Cumplimiento del cronograma de realización de encuestas de satisfacción a canales, productos, servicios, eventos, programas y segmentos de clientes

	2023	2022
Net Promoter Score -NPS-	+94	+92
Índice de satisfacción de clientes externos	97%	94%
Índice de satisfacción de los clientes internos	92.87%	92.78%



Tiempo de espera

Centro de contacto en línea	2 minutos y 01 segundo
En caja, oficinas comerciales	4 minutos y 33 segundos
En servicios, oficinas comerciales	9 minutos y 50 segundos
En negocios, oficinas comerciales	17 minutos y 21 segundos

Para optimizar la experiencia del cliente y mejorar la eficiencia operativa se ha ampliado la gama de servicios ofrecidos por la Asistente Virtual Alma. Esta funcionalidad, accesible desde la plataforma de mensajería instantánea *WhatsApp*, la *App* Banreservas y la página Web, permite a los usuarios realizar solicitudes de tarjetas de crédito, préstamos y descargar sus estados de cuenta, reduciendo así la necesidad de visitas a oficinas o llamadas al Centro de Contacto.

En 2023, la Asistente Virtual Alma gestionó más de 18,000 solicitudes de tarjetas de crédito y más de 14,000 solicitudes de préstamos, totalizando aproximadamente RD\$2.9 mil millones.

Además, se han llevado a cabo otras iniciativas orientadas a agilizar los tiempos de respuesta y aumentar la base de clientes del Banco, entre las que se incluyen:



- Lanzamiento de los productos Cuenta Digital, Cuenta de Ahorro Remesas, Cuenta Corriente Transaccional y Cuenta de Ahorros Infantil en dólares



- Lanzamiento de los productos Tarjeta Táctil, para clientes con discapacidad visual, y Tarjeta de Crédito Visa Ser



- Nuevo *Hub* de pagos para clientes empresariales
- Apertura de Oficinas de Representación en España y Estados Unidos



- Apertura Oficina Dual Punta Cana
- Implementación del Token digital

Quejas y reclamaciones

La retroalimentación es esencial para Banreservas, ya que ofrece la oportunidad de abordar y resolver las preocupaciones de los clientes de manera efectiva, fortaleciendo así la confianza y lealtad.

El Banco cuenta con un sistema integral para la gestión de retroalimentación, el cual se estructura en dos mecanismos distintos. Uno dedicado a la tramitación de quejas y otro específicamente orientado a la resolución de reclamaciones. Las quejas se canalizan mediante buzones físicos en sucursales, redes sociales, el centro de contacto, correos electrónicos y el chat en la página web. Estas quejas suelen estar relacionadas con el servicio, la experiencia del cliente y la accesibilidad de los canales de atención.

Por otro lado, los reclamos siguen un proceso que se maneja de la siguiente manera:

- Se registran a través de canales específicos, como oficinas comerciales o el centro de contacto
- Tienen un tiempo definido de resolución
- Se refieren a errores o fallos con productos, transacciones u operaciones

	Canales internos	Canales externos -servicio tercerizado-	
		Prouuario	Transunion
Cantidad de quejas/reclamaciones	300,033	2,163	7,760

Es importante destacar que la efectividad en la resolución de quejas ha mejorado significativamente, con un 98% de casos resueltos, en comparación con el 96%⁸ del año anterior. Así mismo, se observa un avance en la resolución de casos con resultados favorables para el cliente, que ha aumentado al 54%, superando el 52% alcanzado en 2022. Estos datos reflejan un compromiso continuo con la mejora del servicio al cliente y la eficacia en la gestión de reclamaciones.

Algunas medidas estratégicas implementadas para mejorar el sistema de quejas y reclamaciones fueron el seguimiento proactivo de las quejas hacia las áreas responsables, cumpliendo con el Acuerdo de Nivel de Servicio -SLA-, y la realización de jornadas intensivas de cierre de quejas al final de mes.

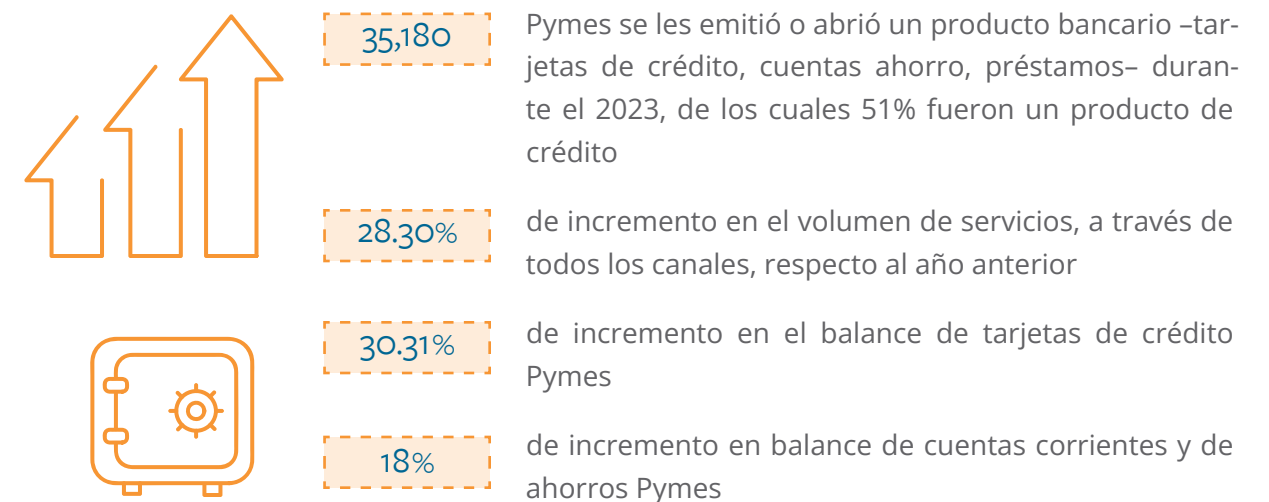
⁸El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 94%, siendo la cifra correcta 96%.

También, se realizó un especial enfoque en las quejas recurrentes o críticas, realizando un análisis de causa raíz y colaborando con los equipos pertinentes para implementar soluciones mitigadoras y mejorar la experiencia del cliente.

Pymes

Las Pymes, siendo empresas dinámicas y en crecimiento, requieren servicios financieros personalizados y ágiles para satisfacer sus necesidades operativas. En respuesta a este sector, el Banco les ofrece una amplia gama de productos y servicios adaptados; que incluyen cuentas comerciales, líneas de crédito y asesoramiento financiero, con el objetivo de respaldar su crecimiento y desarrollo.

El apoyo a las Pymes es una prioridad estratégica para el Banco, reflejando la importancia que ostentan dentro del tejido económico. Los efectos positivos de esta colaboración se reflejan en los siguientes resultados:



Cobros y recuperaciones

El seguimiento de riesgos y el soporte financiero a la cartera de clientes resultaron en un incremento en el número de cuentas con deudas renegociadas, pasando de 6,810 casos el año anterior a 8,127 para este período.

A continuación, se detallan los enfoques implementados para abordar los desafíos financieros de los clientes y fomentar una recuperación efectiva y satisfactoria.



- Se efectuaron renegociaciones que permitieron extender los plazos de pago en programas de préstamos flexibles
- Se ofrecieron medidas de alivio para créditos con tarjetas



- Se facilitaron financiamientos para la gestión de endeudamiento a través de tarjetas de crédito
- Se desplegaron equipos regionales encargados de promover programas diseñados para aliviar la carga económica de los clientes

Estas acciones reflejan la importancia y el compromiso del Banco con el bienestar financiero de sus clientes y su disposición para apoyarlos en momentos críticos, asegurando así una relación a largo plazo basada en la confianza y el apoyo mutuo.

Turismo

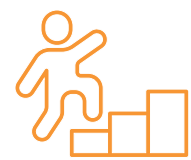
Banreservas impulsa el crecimiento y la competitividad del sector turístico al promover el desarrollo económico local y nacional, a través del financiamiento especializado para proyectos de infraestructura turística, generando empleos de forma directa o indirecta dentro del sector y participando en eventos claves para el turismo nacional e internacional





El Banco estuvo presente en 22 ferias y eventos de turismo, tanto a nivel local como internacional, destacando su participación en Fitur 2023, con inversiones proyectadas por US\$4,000 millones. Otros eventos en los que el Banco colaboró incluyeron Seatrade Cruise Global, CHRIS –Caribbean Hotel & Resort Investment Summit–, HOLA –Hotel Opportunities Latin America–, la Asociación Colombiana de Agencias de Viaje y Turismo, CHICOS –Caribbean Hotel Investment and Operations Summit– y la Bolsa Internacional de Turismo de Berlín.

Entre los proyectos destacados durante el 2023, se encuentra el financiamiento del hotel Temptations & Grand Temptations Miches por US\$97 millones, así como el desarrollo de las infraestructuras hoteleras Secrets & Dreams Playa Esmeralda y Zemi Miches por US\$241 millones.



- 8,400** plazas de empleo creadas por proyectos turísticos financiados
- 2,020** habitaciones incorporadas por proyectos turísticos financiados

El Banco apoyó iniciativas turísticas tales como:



- Carnaval de Puerto Plata
- El evento «Un recorrido por la historia del turismo dominicano», auspiciado por la Cámara Oficial de Comercio de España
- El congreso «Sabor Fusión 2023»
- V Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible

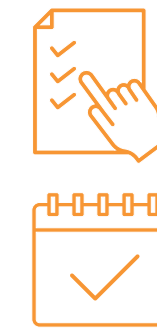
Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es un componente clave en la estrategia de Banreservas, siendo relevante para la identificación, evaluación y mitigación de posibles amenazas que puedan afectar sus metas y actividades. Se adopta un enfoque integral que abarca diversos riesgos, incluyendo los financieros, operativos y aquellos relacionados con la integridad y la reputación corporativa, con el objetivo de salvaguardar los intereses del Banco.

Este enfoque no sólo protege a la institución, sino que también asegura una contribución positiva y sostenible al entorno económico en el que opera.

Para lograr una gestión efectiva, el Banco se apoya en su Matriz de Riesgo Institucional que permite un manejo eficaz de los riesgos identificados. A lo largo del 2023, se detectaron oportunidades de mejora en aspectos críticos como la anticorrupción, el soborno y el riesgo reputacional, a través de reuniones con unidades de negocio y líderes de procesos, la revisión de controles internos y el análisis aleatorio de expedientes.

En la gestión de riesgos, también se consideran los riesgos ambientales y sociales que pueden afectar el sector económico, a través del proceso descrito a continuación:



- Se evalúan los créditos teniendo en cuenta estos factores
- Se revisan las solicitudes que cumplen con todos los documentos requeridos para su análisis por el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS–
- Se aprueban o rechazan las solicitudes según el análisis de los documentos
- Se realizan visitas de inspección para generar los reportes pertinentes

Este proceso de detección y evaluación es continuo y tiene un rol decisivo en el reforzamiento de la gestión de riesgos, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad y la responsabilidad.

Créditos evaluados en base a los requisitos medioambientales y sociales exigidos:



- 577** solicitudes recibidas
- 393** solicitudes revisadas, representando un 68%
- 208** solicitudes aprobadas
- 185** solicitudes rechazadas
- 184** solicitudes desestimadas

Transformación digital

La transformación digital es clave en la estrategia del Banco. En 2023, se lograron avances significativos en la integración de tecnologías que permitieron automatizar procesos, optimizar el análisis de datos y realizar importantes mejoras en la aplicación móvil

En el ámbito de la automatización, se implementaron nueve *bots* con tecnología RPA –Automatización Robótica de Procesos– para optimizar funciones operativas. Además, se realizó la capacitación de 120 colaboradores en la integración de la cultura RPA.

Durante este período, se logró automatizar la nómina del servicio exterior; específicamente, el proceso de pago de sueldos y salarios para el personal del servicio exterior, es decir, aquellos empleados que se desempeñan en representaciones internacionales. Esto se complementó con mejoras en la gestión de depósitos de cheques sin volantes mediante la automatización y el análisis de datos, utilizando herramientas de Inteligencia, lo que ha permitido una comprensión más precisa de las necesidades de los clientes y una mayor agilidad en los procesos.

Así mismo, se destinó un total superior a los RD\$32 millones para permitir a los usuarios acceder a la *App* Banreservas sin depender de su disponibilidad de datos. Además, el 95% de las transacciones del catálogo de servicios del Banco están disponibles de forma remota, incrementando en un 5% respecto al año anterior.

Estos desarrollos tecnológicos han sido claves para el Banco, ya que han permitido una mayor eficiencia en la prestación de servicios y proporcionaron a los clientes una interacción más fluida y adaptada a sus necesidades.



Durante el período reportado, se registraron 447,731 transacciones de bóvedas electrónicas y 329,615⁹ del *Hub* de Pago

Proveedores y política de compras [GRI 414-1]

La responsabilidad en la cadena de suministros de Banreservas es fundamental para mantener la integridad y reputación, promoviendo la eficiencia operativa, la mitigación de riesgos y el cumplimiento normativo por parte de los proveedores.

Reconociendo la importancia de este tema, el Banco mantiene establecido un Código de Ética y Conducta dirigido a su red extendida, que abarca proveedores, contratistas y subagentes.

En éste se define el compromiso con realizar la verificación del cumplimiento ético y legal, abarcando normativas y estándares internacionales de anticorrupción, antisoborno, prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Además, se establecen lineamientos y procesos para evaluar a los proveedores y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos por la institución.

Se ha fortalecido la Dirección de Compras para mejorar su estructura y la efectividad en la evaluación y gestión de proveedores, así como el ciclo de adquisiciones y control de contratos.

Durante el 2023, se llevaron a cabo evaluaciones integrales a todos los proveedores del Banco. A través de protocolos rigurosos, asegurando revisiones y retroalimentación constante, la calificación promedio en las evaluaciones resultó en un 100%. También, se fortaleció la Unidad responsable de la revisión ética de proveedores.





⁹El Informe de Sostenibilidad 2022 mostraba un resultado de 94,566, siendo la cifra correcta 244,332.

Estas acciones han sido determinantes para sostener una cadena de suministro que no sólo cumple con los estándares de eficiencia y confiabilidad, sino que también es coherente con los valores y principios éticos que Banreservas promueve, reafirmando su rol como una entidad financiera responsable y consciente de su impacto en la comunidad y el mercado.

Estrategia de inclusión y priorización del comercio interno

[GRI 201-4]

La estrategia de inclusión y priorización del comercio interno en el Banco consiste en un conjunto de planes de acción diseñados para identificar a proveedores nacionales emergentes que cumplan con las expectativas de sostenibilidad de la institución. Dentro de esta estrategia, se refuerza la evaluación social como un criterio fundamental en la selección de proveedores, evidenciando los siguientes resultados:

- 

98.2% de los proveedores activos del Banco son locales
- 

● Durante el 2023, los proveedores locales representaron un 98.25% del volumen de compras facturadas.

Cadena de suministro

La cadena de suministro del Banco de Reservas se caracteriza por su solidez y diversidad. Factores que son determinantes para asegurar la eficiencia operativa y la calidad en la prestación de servicios a los clientes.



El Banco cuenta con una red extensa de proveedores activos, que suman alrededor de 3,643 entidades distribuidas en distintos niveles, tanto primarios como secundarios. Este amplio espectro comprende múltiples categorías fundamentales, que se presentan a continuación.

Total de proveedores registrados: 3,643



Estabilidad Financiera

[GRI 2-6, GRI 201-1]

La estabilidad financiera de Banreservas se manifiesta en su capacidad para mantener un equilibrio adecuado entre activos y pasivos, así como en su habilidad para mantener operaciones sólidas y sostenibles a largo plazo, generando así confianza entre sus clientes y manteniendo una posición sólida en el mercado.

A continuación, se presenta un resumen económico del año 2023, destacando los logros del Banco en su función económica, así como sus contribuciones al desarrollo económico del país.

Para más información sobre el desempeño financiero puede consultar la Memoria Institucional 2023, en su versión digital, a través del código QR.



Desempeño financiero

En millones de RD\$

Total activos	1,127,606.70
Total depósitos	869,578.10
Cartera de préstamos neta	501,062.40
Inversiones totales netas	331,036.40
Fondos disponibles	252,987.20

En millones de RD\$

Patrimonio

Patrimonio neto	87,318.30
Ingresos totales	128,274.80
Gastos totales	103,774.80

Indicadores de desempeño

Rentabilidad del patrimonio



32.32%

Rentabilidad sobre activos



2.35%

Índice de solvencia



16.79%

Confianza del cliente

Clientes

Cientes con al menos un producto vigente	3,458,921
--	-----------

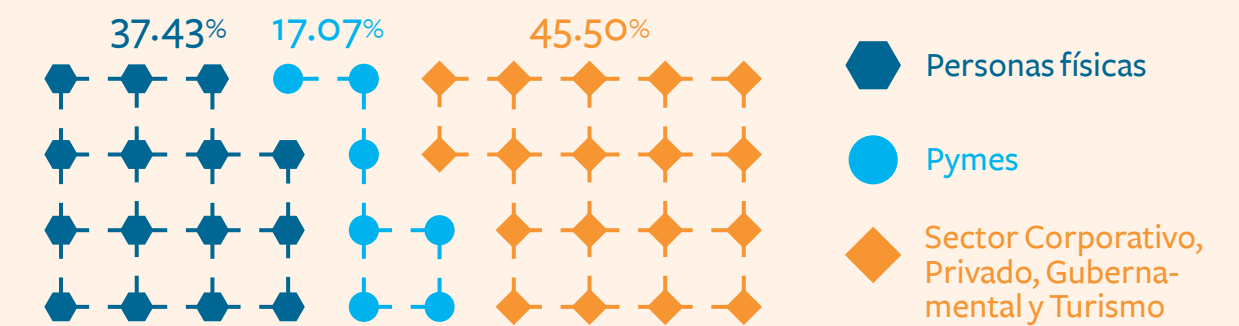
Balance promedio total de depósitos de clientes

637,594.83	RD\$-millones-
387,436.63	US\$-millones-
82.19	EU-millones-

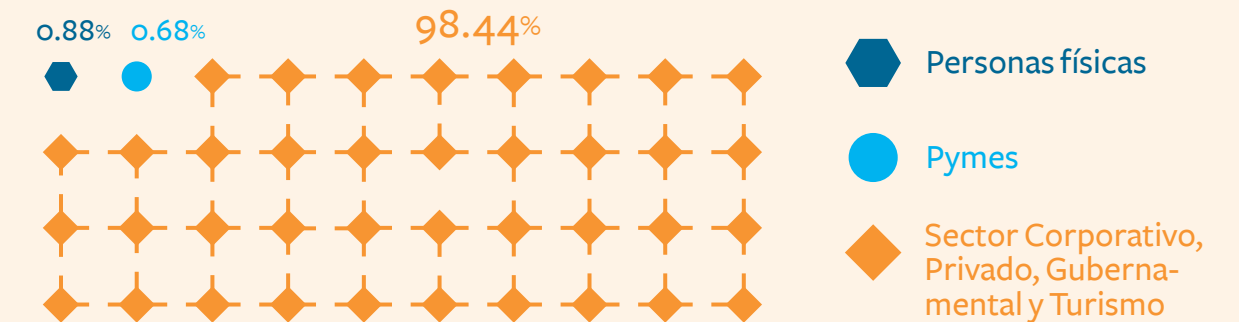
Productos de crédito aprobados a clientes

241,754.27	RD\$-millones-
742.80	US\$-millones-
434.73	EU-miles-

Créditos Aprobados en RD\$



Créditos Aprobados en US\$



Operaciones del Banco

Banreservas considera operaciones a todas las veces que abre productos, ya sean cuentas o préstamos, durante el año.

Número total de operaciones de la organización:

7,386,806



5,800,001	78.52%	solicitudes de servicios con estatus finalizado
780,690	10.57%	aperturas de cuentas de ahorro
63,540	0.86%	aperturas de certificados de depósito
35,689	0.48%	aperturas de cuentas corriente
187,741	2.54%	desembolsos de préstamos de consumo
57,726	0.78%	desembolsos de préstamos comerciales
6,838	0.09%	desembolsos de préstamos hipotecarios
454,581	6.15%	tarjetas de crédito emitidas



Iniciativas de mejora continua

Con el objetivo de fortalecer y optimizar el desempeño económico del Banco, se han puesto en marcha una serie de iniciativas estratégicas cuidadosamente diseñadas. Estas acciones buscan aumentar la rentabilidad al mismo tiempo que la institución se adapta a las cambiantes demandas del mercado financiero.

A través de un enfoque integral y proactivo, Banreservas ha desarrollado e implementado diversas medidas para asegurar un crecimiento fuerte y sostenible. Entre las medidas emprendidas, se destacan las siguientes:



- Implementación de contrato único para optimizar procesos
- Realización de un exhaustivo proceso de revisión y depuración de cuentas inactivas con saldo igual a cero, con el fin de proceder al cierre de estas



- Lanzamiento de la campaña «Canje de puntos por boletos» para participar en diferentes sorteos dirigida a los clientes
- Depuración de licencias inactivas de tarjetas de crédito



- Desarrollo y ejecución de campañas directas para la captación de nuevos clientes
- Iniciativa de Actualización de Categorías de las Oficinas, reforzando el personal del **80% de las unidades** de negocios y servicios.



Banreservas y su compromiso con un futuro sostenible

A lo largo de este Informe se evidencia cómo el Banco de Reservas promueve la sostenibilidad y el progreso de la sociedad dominicana. Desde la transformación digital hasta la estabilidad financiera, pasando por la ética corporativa y la inclusión, cada iniciativa refleja nuestra dedicación en ser un agente de cambio positivo y responsable.

La estrategia de sostenibilidad, basada en principios ASG –ambientales, sociales y de gobernanza–, impulsa al Banco a trabajar por un futuro más equitativo y próspero.

Continuaremos mejorando nuestras prácticas de gobernanza y fortaleciendo las relaciones con nuestros clientes y colaboradores; para así tener una banca más accesible, eficiente y segura, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– y con los más altos estándares internacionales.

En el transcurso de este año, el enfoque del Banco se ha mantenido en superar las expectativas de nuestros grupos de interés. Cada avance en la automatización de servicios, la protección de la información y la promoción de la equidad dentro y fuera de nuestra organización, representa nuestra misión de contribuir al bienestar de todos los dominicanos.

Continuaremos evaluando y adaptando nuestras estrategias para enfrentar los desafíos del futuro, convencidos de que el éxito del Banco de Reservas está intrínsecamente ligado al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

En Banreservas, la sostenibilidad guía nuestras decisiones y acciones diarias; con la mirada puesta en el porvenir, reafirmamos nuestra determinación de seguir innovando y creciendo junto a nuestra gente, impulsando el cambio positivo en cada rincón de nuestro país.









Índice de contenidos GRI

GRI	Sección	Nota de omisión	Pág.	ODS asociado	
2 Contenidos Generales	2-1 Detalles organizacionales	Acerca del Informe de Sostenibilidad	9		
		La sostenibilidad y expansión marcan la pauta en el sector financiero	11		
		Priorizando la sostenibilidad como eje central del Banco	19		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de Informes de Sostenibilidad	Acerca del Informe de Sostenibilidad	9		
	2-3 Período objeto del Informe, frecuencia y punto de contacto				
	2-4 Actualización de la información	La sostenibilidad y expansión marcan la pauta en el sector financiero, Quejas y Reclamaciones, Salud y Seguridad Ocupacional	11, 92, 72		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	La sostenibilidad y expansión marcan la pauta en el sector financiero	11		
		Priorizando la sostenibilidad como eje central del Banco	19		
		Estabilidad financiera	101		
	2-7 Empleados	Social	43		

GRI	Sección	Nota de omisión	Pág.	ODS asociado
2 Contenidos Generales	2-9 Estructura de gobernanza y composición		76	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de Gobierno			
	2-12 Función del máximo órgano de Gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno Corporativo		
	2-14 Función del máximo órgano de Gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Administrador General		
	2-23 Compromisos y políticas	Acerca del Informe de Sostenibilidad		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de Sostenibilidad: Relacionamiento con partes interesadas	27	
3 Temas Materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad: Análisis de materialidad	28	
	3-2 Lista de temas materiales			
201 Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Estabilidad Financiera	101	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Banca Sostenible	31	

GRI	Sección	Nota de omisión	Pág.	ODS asociado
201 Desempeño económico	201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	Inclusión financiera: Alianzas gubernamentales	65	
202 Presencia en el mercado	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Gestión del talento: Retribución y reconocimiento	52	
203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones e infraestructura y servicios apoyados	Banca Sostenible, Ecoeficiencia, Contribución a la sociedad	31, 36, 53	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Inclusión Financiera	53, 59	
204 Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Proveedores y política de compras: Estrategia de inclusión y priorización del comercio interior	99	
205 Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno Corporativo, Ética, Anticorrupción y Prevención de Lavado de Activos	76, 80	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas			Se considera que reportar la información correspondiente al estándar 205-3 presenta conflictos de confidencialidad.
302 Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Ecoeficiencia: Energía	39	
	302-4 Reducción del consumo energético			

GRI	Sección	Nota de omisión	Pág.	ODS asociado
306 Residuos	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Ecoeficiencia: Gestión de residuos	36	 
	306-3 Residuos generados			
401 Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Gestión del talento: Satisfacción del colaborador	47	
403 Salud y seguridad en el trabajo	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad ocupacional	72	 
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores			
	403-9 Lesiones por accidente laboral			
404 Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Gestión del talento: Desarrollo y formación del colaborador, Programa de Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social	48, 71	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera			

GRI	Sección	Nota de omisión	Pág.	ODS asociado
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de Gobierno y empleados	Gestión del talento	44	
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Gestión del talento: Retribución y Reconocimiento	52	
413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Contribución a la sociedad: Voluntariado Banreservas	55	    
414 Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Proveedores y política de compras	99	
418 Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Se considera que reportar la información correspondiente al inciso 418-1-b presenta conflictos de confidencialidad		





Sustainability Report 2023



Message from the Chief Administrative Officer

[GRI 2-22]



At Banco de Reservas we assume our cross-cutting objective to lead the transformation of the traditional financial system towards becoming an agent of change that promotes the comprehensive wellbeing and sustainable development of people and communities.

In this complex globalized world, it is imperative to adopt measures to ensure sustainability across financial, geopolitical, commercial, technological, health and climate aspects. We are convinced that our current actions will enhance prospects, promoting sustainable and inclusive growth.

We are proud to be part of important initiatives such as the United Nations Global Compact, which we joined in 2017. In addition, we have worked on the disclosure of Sustainability Reports in 2021 and 2022, the development of the Sustainability Strategy, until evolving to this Report which we present in reference to GRI –Global Reporting Initiative–.

Since 2023, internationalization has been an essential component of our growth strategy. We strive to expand our operations to countries with a strong Dominican presence. This effort is based on a detailed analysis of the relationship between the Dominican Republic and its diaspora.

The opening of new Representative Offices, in cities such as Madrid, New York and Miami, is a key aspect of our global expansion. With this historic milestone, Banreservas is projecting itself into new markets and consolidating its capacity to establish business relationships abroad.

The key to our success lies in our ability to adapt to new realities, lead with ethics, and maintain a long-term vision. We are proud of our influence on the economic, social, and environmental landscape of the Dominican Republic, and we will continue to work to strengthen our corporate culture and build a legacy of sustainability, innovation, and social responsibility that will benefit present and future generations.

Samuel Pereyra
Chief Administrative Officer

About this Sustainability Report

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-23]

The following is the Sustainability Report corresponding to the 2023 management of Banco de Reservas de la República Dominicana, which constitutes a testimony of its continuous effort with the sustainable development and progress of our Nation.

This report marks a transcendental milestone in the Bank's evolution, highlighting the information on its practices and objectives in environmental, social and governance –ESG– matters, aligned with new international standards in this area.

For its preparation, the most relevant ESG aspects have been considered, in line with the materiality assessment conducted for the institutional sustainability strategy. This was done with the firm purpose of sharing accurate information with stakeholders on the actions that the Bank is taking in response to the emerging challenges of the global context.

The preparation of this Report is based on the Global Reporting Initiative –GRI– framework, an internationally recognized methodology; the Sustainable Development Goals –SDGs– and the principles of the United Nations Global Compact. This Report represents an important step in the leadership we have assumed by aligning ourselves with the highest global standards in Sustainability.

The content developed throughout this document covers the period from January to December 2023, unless otherwise specified, and represents an annual exercise in transparency and accountability. It includes the efforts of all our commercial and administrative offices in the Dominican Republic, as well as our Representative Offices in New York City and Miami, in the United States, and in Madrid, Spain.

◆ **The Report reflects the ongoing commitment to accountability and continuous improvement in all aspects of the Bank's operations**

You can read the 2023
Sustainability Report
in its digital version
by scanning this QR Code



Sustainability and Growth Set the Standard in the Financial Sector

[GRI 2-1, 2-6]

In the current economic environment, sustainability and internationalization have become fundamental pillars for growth and relevance in the global arena, especially in the banking sector.

Banco de Reservas de la República Dominicana is firmly committed to promoting the well-being of Dominican society, extending this purpose beyond its borders and connecting with the diverse Dominican community abroad.

In 2023, we began rolling out a sustainability strategy, which is key to optimizing the management of the institution's ESG factors and their impacts in the medium and long term. This new tool, designed in reference to the main international standards, introduces new measurement indicators that strengthen the Bank's transparency.

Vision. To be the financial institution recognized for its excellence and human quality, committed to the social and economic well-being of the country.

Mission. To promote the prosperity and well-being of all Dominicans, in a sustainable manner.

Values

- ◆ **Commitment**
- ◆ **Integrity**
- ◆ **Leadership**
- ◆ **Innovation**
- ◆ **Excellence**

◆ **The global demand for non-financial information drives the Bank to a new stage of adaptation to international legislation, supported by standards such as the Global Reporting Initiative –GRI–**

As a renowned financial entity, Banco de Reservas stands out in its relentless pursuit of accessibility and proximity to its customers. The extensive network of strategically distributed service points, which includes banking subagents, ATMs, branch offices, retail business units and representative agencies, guarantees comprehensive coverage to meet the financial needs of communities both in-country and abroad.

	2023	2022	Growth Volume
Available Access Points	3,257	2,930	11.16%
Composed of:			
Branch Office and Retail Business Units –RBUs–	284	ATMs	1,892
Bank Subagents	1,056	Banking Points	25
		Accessible Offices	143

Similarly, the Bank is undergoing a continuous process of change to enhance customer satisfaction by diversifying its catalog of traditional products and constantly investing in digital services.

Products and Services

◆ Retail Banking

- ◆ Savings accounts
- ◆ Foreign currency savings accounts
- ◆ Checking accounts
- ◆ Digital accounts
- ◆ Debit and Credit cards
- ◆ Tactile Debit and Credit cards
- ◆ Certificates of Deposit –CDs–
- ◆ Checks
- ◆ Mortgage and Vehicle Loans
- ◆ Insurance
- ◆ Renueva Verde

◆ Business and Corporate Banking

- ◆ International Business –Wires, LCs/BOLs, Collateral–
- ◆ Savings accounts
- ◆ Foreign currency savings accounts
- ◆ Checking accounts
- ◆ Digital accounts
- ◆ Debit and Credit cards
- ◆ Tactile Debit and Credit cards
- ◆ Lines of Credit
- ◆ SME products
- ◆ Remittances
- ◆ Renueva Verde

From its position as a catalyst for economic growth to its contribution to social welfare in 2023, Banco de Reservas has focused its actions on supporting and strengthening the local economy, while maintaining its operations with proven solidity and dynamism.

- ◆ +DOP1 trillion in assets
- ◆ +DOP70 billion in SME
- ◆ +3.4 millions active customers
- ◆ +450,000 active credit cards

Sustainability as a Core Business Focus

[GRI 2-1, 2-6]

Milestones

◆ Business and Operations

- ◆ Formalization of the sustainability strategy
- ◆ Opening of Representative Offices in Madrid, New York and Miami
- ◆ Recognition as Best ESG Responsibility of the Dominican Republic, according to *Monitor Empresarial de Reputación Corporativa –Merco–*

◆ Environment

- ◆ DOP131.28 million in financing through Renueva Verde
- ◆ DOP116 millions in financing for the acquisition of solar panels
- ◆ 26% of the electricity supply in offices with installed solar panels came from renewable sources
- ◆ 8,500 new trees planted during reforestation days
- ◆ 5,325 kg of cardboard and paper collected with the “Recicla tu Cuaderno” –Recycle your notebook– programme
- ◆ 4 Certifications and one 3Rs Sustainability recertification attained
- ◆ 48 offices with installed and available photovoltaic injection energy systems

◆ Social

- ◆ DOP5.4 million disbursed for entrepreneurship ventures
- ◆ 35,355 persons trained in a total of 1,897 hours of Preserva Financial Education workshops
- ◆ 8,400 new job vacancies created through financed tourism developments
- ◆ 96.18% of the workforce ensure equal opportunity conditions
- ◆ 58.83% of the workforce trained to properly address persons with disabilities
- ◆ 143 Branch offices are accessible to persons with disabilities

◆ Governance

- ◆ 10 IT projects currently in progress related to changes and/or updates in the technology infrastructure for improving cybersecurity
- ◆ A total 8,839 employees trained in information security
- ◆ 10,260 employees and business partners were informed on the Bank’s relevant policies and procedures
- ◆ Renewal of the ISO 370001: Anti-Bribery Management Systems certification
- ◆ 10,260 employees were trained in the timely identification of irregular acts
- ◆ 95% of potential transactions available remotely
- ◆ Recertification of the ISO 9001-2015: Quality Management Systems norm
- ◆ Banco de Reservas became the second multiple-services bank, and the fourth bank in-country to attain the worldwide audit certification by the Institute of Internal Auditors –IIA– of Spain and the Dominican Republic.

◆ **Partnerships and New Ventures**

- ◆ 4 new inter-agency agreements with government entities to help provide credit facilities to employees
- ◆ Inter-agency agreements supporting public-private partnerships to help allocate funds to foster:
 - ◆ **Public Infrastructure.** Financing of the Urbanización Fernández Environmental Project, which seeks the optimization and sustainably improve of the neighborhood's pluvial drainage system
 - ◆ **Tourism.** Support to the local tourism sector through an agreement with the Dominican Association of Hotels and Tourism –ASONAHORES, by its acronym in Spanish–, which aims to provide financial education, promote entrepreneurship and offer credit facilities, as well as the development of joint initiatives for the development of the sector
 - ◆ **Health.** Inauguration of eight new hearing screening rooms in public hospitals, with the support of Voluntariado Banreservas, alongside the Office of the First Lady of the Dominican Republic
- ◆ Joint launch alongside Mastercard, of the first tactile cards in the Caribbean for visually impaired persons
- ◆ **Móvil App Banreservas Personas**
 - ◆ DOP+32 millions invested to keep the application functional for clients without data access
 - ◆ DOP+1.5 million customers benefited through the Mobile App
 - ◆ In 2023, the digital token became available for the Retail Banking, serving as an authentication mechanism for all transactions done through TuBanco –Internet Banking– or the Banreservas App
- ◆ **Launch of new services with Alma, the Virtual Assistant**
 - ◆ New loans applications, credit card requests and claims status features
 - ◆ +18,000 credit card requests and over 14,000 loans applications channeled through the virtual Chatbot, *Alma*
 - ◆ Workshop on the importance of the Common Assessment Framework Model –CAF–, delivered by the Ministry of Public Administration –MAP, by its acronym in Spanish–

Recognitions

◆ **Global Finance**

- ◆ Best Bank in the Caribbean
- ◆ Best Bank of the Dominican Republic
- ◆ Best SME Bank in the Caribbean
- ◆ Best Trade Finance Bank
- ◆ Best Foreign Exchange Services Bank
- ◆ Best Treasury and Cash Management Solutions Bank
- ◆ Best Digital Services Bank
- ◆ Safest Bank of the Dominican Republic

◆ **World Finance**

- ◆ Best Corporate Governance Bank of the Dominican Republic
- ◆ Best Investment Bank of the Dominican Republic
- ◆ Best Business Bank of the Dominican Republic
- ◆ Best Private Banking Services Bank of the Dominican Republic

◆ **Latin Finance**

- ◆ Bank of the Year in the Dominican Republic and the Caribbean

- ◆ Bank of the Year in Projects and Infrastructure in the Caribbean

◆ **The Banker**

- ◆ Bank of the Year in the Dominican Republic
- ◆ Top 1000 Banks of the World
- ◆ Top 5 ROI Banks in Latin America and the Caribbean

- ◆ Asset Ranking in the Dominican Republic
- ◆ Capital Asset Ranking in the Dominican Republic

◆ **Euromoney**

- ◆ Best Bank of the Dominican Republic
- ◆ Best SME Bank of the Dominican Republic

- ◆ Best Corporate Social Responsibility Bank of the Dominican Republic

◆ **S&P Global Market Intelligence**

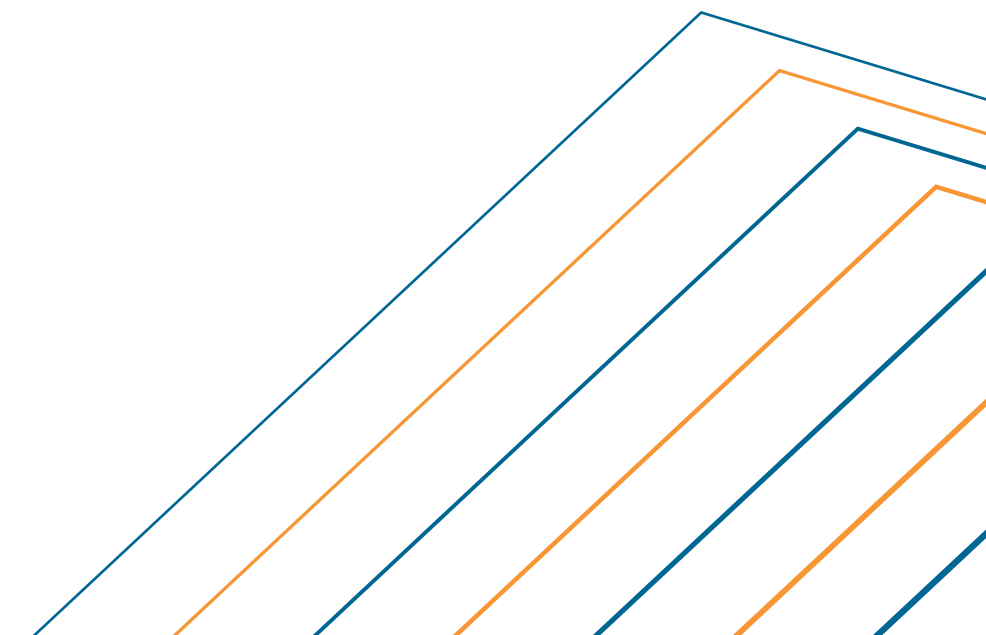
- ◆ Top 50 Banks in Latin America and the Caribbean

◆ **Igualando RD Seal**

- ◆ Winner of the Gold category for compliance with the requirements and standards of gender equality for companies and organizations

◆ **Monitor Empresarial de Reputación Corporativo –Merco–**

- ◆ Company with the highest ESG Responsibility in the Dominican Republic



Sustainability Strategy

In 2023, Banreservas, through its Sustainability and Social Responsibility Committee, approved a sustainability strategy to spearhead its operations.

This Banreservas strategy is based on international standards such as the United Nations Principles for Responsible Banking and the Sustainable Development Goals –SDGs–, reflecting its commitment to the prosperity of the Dominican Republic.

It is structured around four fundamental pillars: Environmental, Social, Governance and Sustainable Banking. Each pillar focuses on specific objectives: reducing the impact on the environment, promoting community well-being, ensuring transparency and ethics in management, and offering financial products that support sustainable development.

Through this strategy, Banreservas not only strengthens its position in the financial sector, but also actively contributes to the sustainable progress of the country. Through an effective system of metrics and indicators, the Bank continuously assesses and adjusts its actions to maximize its positive impact on society and the environment.

The priority issues that steer the Bank’s sustainability actions are as follows:

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Very High Relevance ◆ Privacy and Data Security ◆ Ethics, Anticorruption, and Anti-Money Laundering –AML– ◆ Financial Stability | <ul style="list-style-type: none"> ◆ High Relevance ◆ Risk Management ◆ Financial Inclusion ◆ Corporate Governance ◆ Customer Engagement ◆ Human Rights ◆ Talent Management | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Mid-level Relevance ◆ Digital Transformation ◆ Contribution to Society ◆ Sustainable Finance ◆ Climate Strategy |
|---|---|--|

Stakeholder Engagement

[GRI 2-29]

Within the development framework of the Sustainability Strategy, an exercise was rolled out to understand in-depth the expectations and perspectives of priority groups in relation to ESG issues. This allowed the coordination of actions within the Sustainability Plan that reflect the Bank’s commitment to meet the needs and aspirations of these groups.

Materiality Analysis

[GRI 3-1, GRI 3-2]

The objective of materiality is to identify priority sustainability issues. It is essential to detect risks and opportunities, to respond effectively to stakeholder expectations and to direct the organization’s resources appropriately.

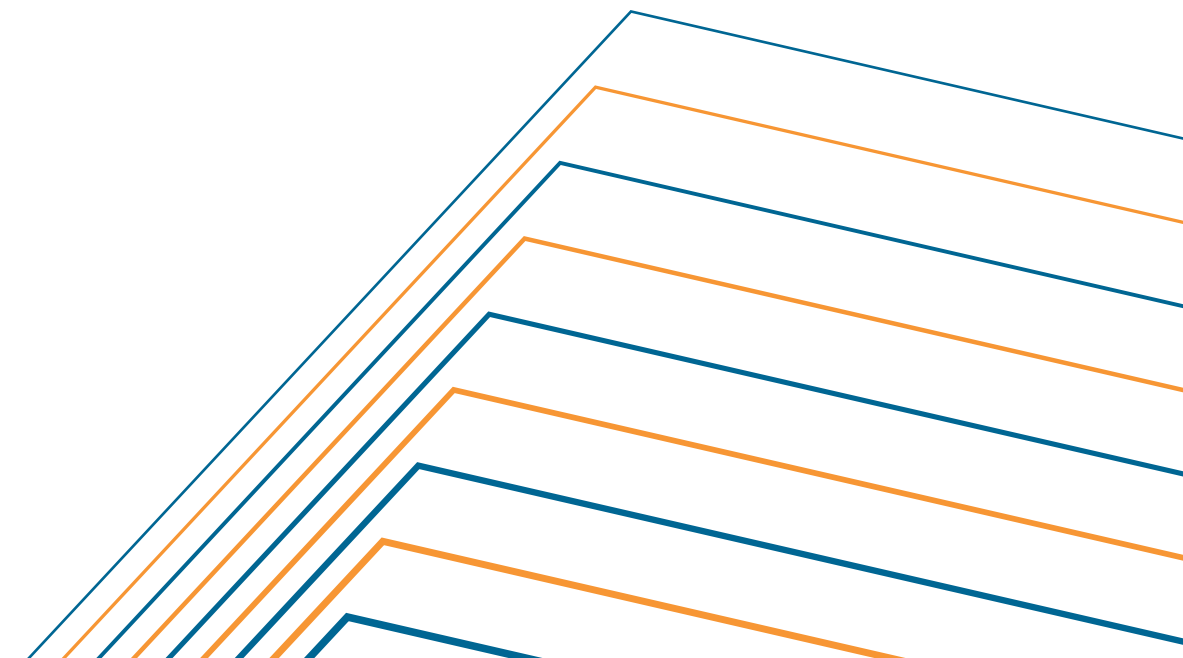
In this regard, Banco de Reservas conducted a materiality analysis with the participation of stakeholders, also basing itself on detailed studies on current environmental, social and governance trends. *See figure in page 28.*

Sustainability Plan

Banreservas’ sustainability strategy is presented as a response to the mission of promoting the prosperity and well-being of all Dominicans, as well as addressing the risks and opportunities related to the issues prioritized in the materiality matrix. To achieve these goals, a detailed action plan was developed that includes a series of work points, grouped into four main pillars, which are defined as the key elements of Banreservas’ Sustainability model:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Sustainable Banking ◆ Environment | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Social ◆ Governance |
|--|--|

These pillars will guide the rest of the content of this report, so that they serve as a breakdown of the progress and opportunities we presented during the year, in response to our commitment to transparency and communication of progress.



Sustainable Banking

[GRI 201-2, 203-1] [ODS 7, 11, 13]

For the financial sector, it is crucial to offer solutions and products aligned with environmental, social and governance criteria –ESG–.

In this context, Banreservas has placed special emphasis on the creation of sustainable projects and products that incorporate these principles. The integration of ESG criteria in financial practices not only promotes responsible investments, but also helps mitigate risks related to climate change and other global challenges.

◆ Green Project and Product Financing

The growing environmental awareness in the Dominican Republic has driven the demand for credit solutions that contribute to the reduction of environmental impact. In response to this trend, the Bank has developed and made available a series of innovative financial solutions that align client expectations with the promotion of sustainable practices. These solutions include:

- ◆ To support the adoption of electric and hybrid vehicles in the country, the Bank has granted loans totalling DOP254 million. In addition, the Bank has 39 charging stations for electric vehicles available in different commercial and administrative offices nationwide
- ◆ The Bank has continued to develop the Renueva Verde proposal, a financing initiative aimed at promoting the adoption of clean energy among private and corporate clients

This programme offers financial products with favourable terms to facilitate the purchase of options such as solar panels, hybrid and electric vehicles, as well as electric motorcycles, scooters, and bicycles

From the specific point of view of clients in the SME and Corporate segment, Renueva Verde has had a significant reach, benefiting 40 companies with a total financing of DOP131.28 million

- ◆ Through Expo Hogar, DOP116 million was financed for the purchase of solar panels
- ◆ The financing of renewable energy generation projects such as Poseidón Energía Eólica and the construction of the Montegrande dam with USD24 million and USD22¹ million, respectively

As a result of these initiatives, the Bank has channelled, just looking at its corporate segments, a total of USD93 million into green financing, including projects, syndicated loans, green bonds, capital financing, and advisory and structuring services. These efforts support clients in their transition to a low-carbon economy.

- ◆ Total renewable energy projects financed and active: 3
- ◆ Amount of the current portfolio of financing in millions of dollars for renewable energy projects: 118
- ◆ Installed capacity in MW of renewable energy projects financed: 143.8 MW

¹ The 2022 Sustainability Report showed a figure of USD19.7 million, whereas the correct amount is USD22.4 million.

Environment

[ODS 7, 8, 12]

Environmental management is a transversal pillar of Banco de Reservas' operations, especially in the context of the financial industry, where awareness of the impact of its activities is constantly evolving.

In this field, there are two main lines of action that guide the initiatives related to this topic. The first focuses on the incorporation of practices aimed at minimizing the environmental impact of operations. By adopting the measures that will be described in this section, we not only comply with environmental regulations, but also promote a more sustainable and responsible business model.

The second line of action, described in the sustainable banking section, represents a valuable opportunity to generate a positive impact through the loan portfolio and product offering with an environmental focus. By integrating such criteria into investment and lending decisions, we reaffirm our commitment towards sustainability and development, thus contributing to the creation of a greener and more prosperous future.

Ecoefficiency

[GRI 203-1]

Eco-efficiency focuses on improving environmental management through the implementation and monitoring of strategies and actions aimed at promoting a more conscious culture to reduce the consumption of resources such as energy, water, paper and fuels, as well as waste generation.

In 2023, the Bank formally included in its sustainability strategy, its waste management optimization practices, as well as the measurement and improvement of energy efficiency. This effort has been significant, extending its scope to its branch offices, internal processes and customers, thus showing its commitment to sustainability.

Engaging stakeholders in these initiatives fosters a culture of eco-efficiency that extends beyond the operation, contributing to the environmental well-being of the communities wherein the Bank operates.

◆ Waste Management [GRI 306-2, GRI 306-3]

Waste management is a pillar of the Bank's eco-efficiency strategy, focusing on the responsible management of waste from its generation to its final disposal.

With the objective of managing the 54 tons of solid waste generated in the year in question, the various areas of the Bank have joined in a coordinated effort to adopt best practices and develop actions that promote conscious and responsible waste management, complying with both internal norms and regulations in this area.

At the same time, we have continued the 3Rs certification process, a management system that promotes the reduction, reuse and recycling of waste, seeking to optimize operations and foster a sustainability culture. 2023 saw the expansion of this system, achieving four new certifications and one recertification.

The setup of eight new recycling stations, in addition to the 3,000 previously existing throughout the country, represents a significant step in the fulfillment of this initiative. This encourages the recycling of materials such as paper, cardboard, plastic and glass, thus expanding opportunities to contribute to the care of the environment.

The specific quantities of each material that were recycled during 2023 are detailed below, evidencing the tangible impact of these actions on the Bank's waste management efforts.

Material	Total Volume Recycled
Paper	81,682 kg
Processed files	77,061 kg
Electric and Metal scrap	20,282.70 kg
Metal	12,283.20 kg
Cardboard	6,430 kg
Plastic	623.24 kg
Toner Cartridges	511 units

- ◆ The process of disposing of outdated or expired credit and debit cards has improved by shredding and the subsequent recycling, carried out by a specialized third-party company in coordination with the support area
- ◆ Sorted containers were set up in corporate offices to ensure proper segregation of waste and facilitate its subsequent treatment and recycling
- ◆ Placement of signs using recycled materials, reflecting the Bank's ecological approach, including in its internal and external communication resources
- ◆ We opted for the use of QR codes to replace printed materials with corporate information, contributing to a significant reduction in the use of paper
- ◆ Launched a comprehensive campaign through communication channels to educate employees and customers about the importance of sustainability and responsible waste management
- ◆ Developed reusable promotional materials to minimize waste

In 2023, the Bank made significant progress in the digitization of processes and documents, which has led to a considerable reduction in paper consumption.

Electronic statements and online transactions were actively promoted, encouraging clients to opt for digital alternatives. A milestone in this effort was the revision of business rules, which resulted in a notable decrease in the printing of physical contracts for mortgage loans.

Also, the roll-out of the Digital Token as a method of authentication for transactions made by customers in the Retail segment through TuBanco –Internet Banking– or the Banreservas App, has been a revolutionary initiative. This innovation eliminated the need to produce physical plastics for Code Cards, benefiting over 1.5 million customers in terms of issuance and replacement. The transition to this digital solution has contributed to a significant reduction in the Bank's environmental footprint.

In addition to these internal measures, the Bank has extended its commitment to sustainability by supporting external initiatives. An example of this is its participation in the Recycling Contest of the Association of Hotels of La Romana-Bayahibe, which is part of the programme "La Romana Florece sin Basura" –*in English: "La Romana Blossoms Garbage-Free"–, focused on the preservation of tourist areas. Likewise, the Bank has supported projects related to the environment and energy, including the sponsorship of events such as "Latam Future Energy" and the initiative "Plastics for Toys" –Plásticos por Juguetes–, carried out annually by the Office of the Mayor of the National District, which reaffirms the importance of cultivating environmental awareness from an early age in the population.

The combination of digital initiatives and support for external environmental projects reflects a comprehensive strategy that advocates sustainability through all operational aspects and community relations.

To continue building a conscious business culture, 8 environmental awareness training courses were given:

- ◆ 4 about waste separation and care for the environment
- ◆ 4 about the safe use of chemicals

◆ **Energy** [GRI 302-1, GRI 302-4]

Managing energy consumption in operations poses a key opportunity to improve the efficiency of this resource and minimize environmental impact.

Aware of this, the Bank has prioritized this issue, adopting strategies aimed at optimizing its performance. Among the most important initiatives are the introduction of a Building Management System –BMS–, the adoption of energy saving practices, and the continuity and expansion of photovoltaic systems.

Total energy consumption within the organization according to billing: 34,900,040 kWh.

◆ Energy-Saving Practices

The Bank recognizes the constant energy consumption that datacentres represent, identifying them as critical areas where efficiency improvements are paramount.

With this goal in mind, several innovative measures have been rolled out to optimize their operations. In this regard, the shutdown of equipment that is not in use has been applied, combined with rigorous monitoring and regular maintenance of the precision climate control units.

Thanks to these initiatives, the Bank has achieved significant improvements in the energy efficiency of its two main datacentres. These efforts are evidenced by a reduction in the Bank's Power Usage Effectiveness Index –PUE–, reaching values of up to 1.56, underscoring the Bank's ability to integrate responsible and efficient practices into its technology infrastructure.

◆ Photovoltaic Systems Setup

On its path to better energy management, the Bank evaluated multiple offices to identify opportunities for rolling out renewable energy initiatives.

As a result of this effort, photovoltaic energy systems were successfully installed, including the setup of five new systems and the start-up of four refurbished systems. Progress in infrastructure has enabled the setup, at the close of this report, of solar photovoltaic energy systems in 48 branch and administrative offices of the Bank, with the capacity to inject energy into the grid and charging systems in another 20 locations.

Together, these systems generate an average of 7,130 kWh per day.

The increase in the number of offices equipped with photovoltaic systems reflects an ongoing commitment to energy improvement, carbon footprint reduction and reduced reliance on environmentally harmful energy sources.

◆ Cross-cutting environmental management is key for the Bank, promoting sustainability and responsibility in all its operations

Social

[GRI 2-7] [ODS 1, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 17]



In the financial sector, the social aspect goes beyond the provision of services, encompassing the promotion of community well-being and social equity.

For Banco de Reservas, this translates into a solid commitment to corporate responsibility, materialised through a series of actions that have a direct impact on improving the quality of life of both employees and society in general.

Banreservas stands out as an agent of positive change, integrating into its business model practices that foster talent management, financial inclusion, and the creation of a safe and healthy working environment. These practices reflect a corporate culture that places social contribution and sustainability at the core of its business philosophy.

Talent Management

Talent management at Banco de Reservas focuses on attracting, training and retaining exceptional employees, with the firm purpose of delivering financial services with excellence. This holistic approach promotes the professional, personal and family growth of employees, creating a collaborative work environment where their achievements are valued and recognised.

Through various initiatives, the quality and efficiency of the Bank grows stronger. It also builds a culture of success and well-being that drives the progress of both its employees and the organisation.

In the year under review, the Bank had a total of 12,214 employees in all branches nationwide, reflecting the growth and strength of its presence throughout the country. During this period, 1,607 new employees joined the Bank, 237 of whom started their professional careers with the institution.

In its attraction and selection strategy, the Bank values the variety of profiles, welcoming both university-educated employees with specialised profiles in digital or STEM areas, as well as those without a university degree. The latter are offered the flexibility and support they need to continue their academic studies while they carry out their work roles, thus demonstrating the Bank's commitment to professional development and inclusion. *See graphics in page 45.*

In terms of talent recruitment, the Bank has the Mi Primera Pasantía –My First Internship– programme, designed to identify students with outstanding potential. Following their participation, these young talents can opt for full-time positions at the end of their internship, thus promoting the training and development of new professionals.

- ◆ 26.29% of employees obtained a university degree before joining the Bank
- ◆ 21.22% of employees obtained a university degree after joining the Bank
- ◆ 11.90% of all employees have a digital profile and/or degrees in STEM disciplines, such as Science, Technology, Engineering and Mathematics
- ◆ 158 students benefited from the My Internship programme

In addition, the adoption of flexible working arrangements, such as in-person, hybrid and remote working, promotes a balance between the professional responsibilities and personal lives of the Bank's personnel.

100% of employees working full time, broken down into the following modalities: *See graphic in page 46.*

◆ **Employee Experience** [GRI 401-1]

Job satisfaction is a benchmark indicator of organisational well-being, reflecting the level of motivation and commitment of employees to their role and the bank. This parameter is a recognised precursor of positive results in terms of productivity, talent retention and commitment.

In the Bank's context, a low staff turnover rate is recognised as a key indicator of staff satisfaction.

At year-end 2023, Banreservas has reported a turnover rate of 5.55%, which correlates significantly with an employee satisfaction index of 89.68%, according to data collected in its latest Labour Thermometer survey. These indicators reflect the current health of the organisation and underline the importance of maintaining human capital management practices aligned with standards of excellence and well-being at work. *See graphic in page 47.*

◆ **Employee Training and Development** [GRI 401-1, GRI 404-02]

The Bank strives to improve the quality of the services it offers, as well as to increase operational efficiency and foster the motivation of its staff through continuous training and development programmes.

These initiatives aim to ensure customer care in line with established standards of excellence and service, and to provide professional and personal growth opportunities for employees, as well as to forge a working environment characterised by high productivity.

In line with these objectives, in 2023, a total of 10,504 employees participated in at least one non-regulatory training, through training events approved in the individual Annual Training Plan and virtual courses offered on digital platforms.

In addition, the Bank invested DOP151.52 million in regulatory and non-regulatory training, 80% of which was delivered virtually. The Bank also trained over 2,000 employees and 138² leaders in service excellence culture.

²The 2022 Sustainability Report showed a result of 1,315, whereas the correct figure is 343.

- ◆ Average hours invested on training - per employee per year: *See graphic in page 49.*

The Bank also demonstrates its dedication to the advancement of its staff by providing specific resources for training programmes abroad and scholarships for Master's degrees.

In the area of internal training, the Financial Mentoring Programme stands out, designed to help employees regain their financial soundness and take control of their finances, stands out.

Throughout 2023, 256 hours of mentoring were dedicated to 64 employees through one-on-one coaching, consisting of virtual appointments of four sessions, averaging one hour each. During these sessions, a customised action plan was developed and followed up to ensure its completion.

Also, specialised training in Personal Finance was offered to new employees of the Bank, participants in the Teller programme, preventive workshops for selected staff, employees of Subsidiary Companies and those who had not received training in over a year. *See graphic in page 50.*

◆ **Performance Appraisal** [GRI 404-3]

To promote professional growth and maintain excellence in its operations, the Bank conducts an annual performance appraisal of its staff. This process is designed to provide constructive feedback that highlights both strengths and opportunities for improvement.

In 2023:

- ◆ 96.34% of employees received a regular performance and career development appraisal during the reporting period
- ◆ Percentage of total employees evaluated by occupational group:
 - ◆ 100% Senior Management
 - ◆ 84.93% Executive Management
 - ◆ 96% Management
 - ◆ 95.88% Middle Management
 - ◆ 95.89% Professional
 - ◆ 96.95% Technical
 - ◆ 97.11% Support
 - ◆ 97.41% Service

◆ **Remuneration and Recognition** [GRI 202-1, GRI 405-2]

As part of its comprehensive approach to the well-being and motivation of its employees, Banreservas recognises that compensation and recognition are essential in the work environment. These measures ensure that employees feel valued and foster a culture of motivation in their daily work.

- ◆ 100% of employees receive salaries equal to or above the country's minimum wage.
- ◆ 17,678 awards for a job well done
- ◆ 384 employees who completed 20, 25, 30 and 35 years of tenure were recognised for their length of service through the 'Galardonados' programme
- ◆ 11.46% of employees were promoted
- ◆ Less than 3% of employees receive salaries equal to the minimum of the scale of their position. 1.20% female and 1.35% male

As part of its efforts in this area, the Talento Reservas Recognition programme is maintained, structured around three categories: Excellence, InnovAction and IdeAction.

The Excellence category highlights those employees who have demonstrated exceptional dedication in line with corporate values. On the other hand, the InnovAction category recognises ideas that have generated tangible benefits for the Bank, such as reduced costs, increased revenue or improved service.

Finally, IdeAcción is a category where employees can nominate creative ideas that address identified challenges and opportunities for improvement within the Bank.

- ◆ In the IdeAcción category, 36 initiatives were submitted, 3 ideas won, and 146 hours of support were provided
- ◆ In the Excellence category, 5 employees were awarded prizes
- ◆ In the InnovAcción category, 16 initiatives were submitted, of which 3 were finalists

Banco de Reservas' reward and recognition programmes are designed not only for employees, but also for their families.

- ◆ 1,450 employees' children benefited from creative workshops
- ◆ 1,450 children took part in the summer camp for employees' children
- ◆ 755³ employees benefited from the Student Excellence Award for their children
- ◆ 293 employees received the subsidy for disabled dependents
- ◆ 161⁴ educational scholarships were awarded to children of active and retired employees

Giving Back to Society

[GRI 203-1, GRI 203-2]

Corporate Social Responsibility is the Bank's voluntary commitment to integrate social actions in its operations, seeking a positive impact. In the financial sector, this practice strengthens customer confidence and contributes to the sustainable development of the communities where the entity operates.

Banreservas strives to have a positive impact on the lives of Dominicans through actions that go beyond its core business. This is achieved through the promotion of financial education for

³The 2022 Sustainability Report showed a result of 865, whereas the correct figure is 706.

⁴The 2022 Sustainability Report showed a result of 118, whereas the correct figure is 151.

young people and children, donations of furniture and equipment to institutions in need or non-profit organisations.

- ◆ Donation of USD100,000 to UNICEF to support the Child Protection Programme
- ◆ 43,676 children and young people, from 0 to 18 years old, trained in financial education
- ◆ 130 institutions benefited through donations to foundations and non-profit associations
- ◆ 305 schools attended in financial education for children
- ◆ 32 institutions benefited from donations of furniture and equipment

◆ **Voluntariado Banreservas** [GRI 413-1]

Voluntariado Banreservas is a programme of solidarity and social commitment, focused on identifying, understanding and mitigating the needs of the most disadvantaged sectors of Dominican society.

In 2023, the Banreservas Volunteer Programme had a significant impact on the Dominican community through the following activities:

- ◆ **Vida Programme.** An initiative that integrates the residents of the communities along the banks of the Ozama and Yaque del Norte rivers in the clean-up of both watersheds. Pounds of plastic are exchanged for food rations for participants and their families
 - ◆ 19,082 families impacted whereby 25 missions
 - ◆ 12,755 food rations were delivered in exchange for the removal of 58,669 kg of plastic from the Ozama and Yaque del Norte rivers
- ◆ **Reforestation Days.** Initiative carried out alongside the Ministry of Environment and Natural Resources, aiming to contribute to the increase of the country's forest coverage.
 - ◆ 8,500 trees planted
 - ◆ 252 employees participated in the planting
- ◆ **Recicla tu Cuaderno -Recycle your Notebook- programme.** Activity carried out in the Santo Domingo and Santiago offices during the period July-August 2023, where disused school materials were received in exchange for different new items.
 - ◆ 5,325 kg of cardboard and paper collected
 - ◆ 652 employees participated in this activity
 - ◆ 270 communities impacted
- ◆ **Mujeres con propósito -Women with purpose-**. In a joint initiative with FUNDES, an organisation that supports small businesses in the traditional economy in Latin America, and PepsiCo. More than 200 female employees trained in various areas nationwide, strengthening their professional and personal development
- ◆ **Educlíc.** Aiming to contribute to the country's education, Voluntariado Banreservas are maintaining Educlíc, an innovative digital platform that contains educational material aimed at children, young persons, parents, guardians and teachers

On this platform, users have access to academic review activities, fun-facts capsules, book banks, lectures and dynamic activities that they can carry out interactively on the website

Platform visits	36,415
Most visited educational module	Primary education, with 26.02% of the visits

You can access the Educlic platform through the QR code



◆ **Reservas del Futuro.** Scholarship programme created with the support of Banco de Reservas, whose objective is to promote and recognise the academic excellence of public sector students, providing them with opportunities to continue their technical and university studies.

Reservas del Futuro has significantly benefited 82 public school students. This programme, materialised through strategic partnerships with universities and the Bank's financial backing, ensures comprehensive coverage that includes tuition, registration, English classes, technology equipment such as laptops, internet access for study purposes, additional training at the Banreservas Academy and internship opportunities at the institution after graduation

In addition to these benefits, the programme promotes the financial inclusion of scholarship recipients by opening savings accounts with debit cards and providing financial education workshops

◆ **Other activities**

- ◆ 220 adults and 525 children benefited with Christmas lunch
- ◆ 630 paintings received in the Banreservas Children's Christmas Painting competition
- ◆ 48 winners in the Banreservas Children's Christmas Painting contest
- ◆ 4 scholarships awarded for artistic studies

◆ **Centro Cultural Banreservas**

The Centro Cultural Banreservas is a space that promotes the enhancement of our country's culture, while encouraging national production, the empowerment of artists, writers, scientists, academics and researchers, through their works, which are fundamental for the social and cultural development of the country.

Among its main milestones in 2023, the following can be highlighted:

- ◆ 14,787 visitors
- ◆ 10,000 prints of published works
- ◆ 2,000 prints of *Revista Reservas de Arte y Cultura*, the Center's in-house magazine
- ◆ 178 cultural activities hosted in its facilities
- ◆ 24 performances during the second season of Teatro Banreservas

- ◆ 9 art exhibits hosted per year
- ◆ 6 published works
- ◆ 5 published art catalogs

◆ **Sports**

Banreservas supported 129 national events in disciplines such as basketball, volleyball, golf, athletics, football, hiking, chess, tennis, among others, contributing to the health and well-being of Dominicans. We also sponsored the 8th Catalonia-Fundación Amigos Contra el Cáncer 5K Marathon and supported the National Polo Cup of the Save The Children Foundation.

Financial Inclusion

[GRI 203-2]

Financial inclusion is a key priority for the Bank, with a focus on ensuring greater access to key financial services such as savings accounts, loans and credit cards.

To realise this vision, Banreservas has designed a series of programmes, products and services that specifically address the needs of those sectors that have historically had limited access to the banking system, such as persons with low incomes and those living in vulnerable environments. By facilitating access to these basic services, the Bank seeks not only to reduce the financial gap, but also to empower these groups as agents of social and economic change.

- ◆ Clients formally inserted into the financial system in the last five years: 1,291,710

In its interest to promote inclusion, Banreservas has placed particular focus on attracting and retaining customers interested in opening savings accounts, especially in disadvantaged areas.

This initiative is aligned with the objective of expanding the Bank's customer base and plays a crucial role in supporting the economic development of these communities. By providing accessible financial tools, it actively contributes to economic advancement and the building of a more inclusive and prosperous society. In this regard, we have achieved the following milestones:

- ◆ 1,104 clients with Nómina Inclusiva –Inclusive Payroll– accounts opened by the end of 2023
- ◆ 207,691 retired senior citizens assisted to help keep their accounts active

◆ **Clients with Savings Accounts –Only Savings Accounts–.** See graphic in page 56.

◆ **Preserva Programme**

In the current economic scenario, where education and financial soundness are essential for the strengthening and stability of society, Banreservas has taken on this role with conviction.

The Preserva programme was born out of Banreservas' commitment to all Dominicans to promote a financial culture for the sustainable economic wellbeing of adults and SMEs, through workshops delivered nationwide.

- ◆ 35,355 people trained in 1,897 hours of trainings
- ◆ 2,004 Preserva credit cards issued during the year
- ◆ 1,301 Preserva savings accounts opened during the year

To meet the specific needs of its audience, Banreservas has undertaken detailed planning to customise the workshops according to the different profiles of the participants.

◆ Bancarizar es Patria

The Bancarizar es Patria initiative supports financial inclusion by promoting education, easy access to and use of banking products and services. It also encourages use of electronic channels, strengthening the autonomy of users.

By December 2023, through this initiative:

- ◆ 695,799 accounts opened for clients with no recent –or apparent– banking activity
- ◆ The first financial inclusion event was successfully held

◆ Coopera Programme

Coopera promotes the socio-economic development of national producers through the promotion of social enterprises to produce goods and services, located nationwide. The programme promotes association and best practices, providing them with technical capacities, advice, and the support required to guarantee their sustainability.

Milestones of 2023:

- ◆ 63 active groups in the programme, with a total enrollment of over 3,500 members, where 63.4% are male and 36.6% are female
- ◆ 2,102 people from the field –managers, associates and leaders– trained in technical workshops
- ◆ 403 situational analyses carried out
- ◆ 401 follow-up evaluations of groups in the process of training and cooperatives.
- ◆ 61 cooperative groups impacted with +200 hours of training split among 126 workshops
- ◆ 38 new social projects integrated into the programme
- ◆ 23 assemblies supported
- ◆ 20 work plans managed for projects active in the programme
- ◆ 20 groups graduated, almost doubling the number from 2022
- ◆ 14 presidential decrees of incorporation received for social projects post-integration and mentoring of the Coopera Programme

◆ Cree Banreservas Programme

Cree Banreservas is the programme designed to support entrepreneurs with innovative projects, providing them with capital investment, and specialised technical mentoring.

This support is essential to promote the socio-economic development of the country. In addition, it is important to highlight the Cree Banreservas Pre-Acceleration programme, designed to provide entrepreneurs, for a period of five months, with tools that enable them to accelerate the growth of their projects.

Through webinars, bootcamps and workshops led by expert mentors, the programme seeks to increase the probability of success of the projects and reduce their risks.

Some milestones achieved:

- ◆ More than DOP48 million in sales generated by entrepreneurial projects during their participation in the Pre-Acceleration programme
- ◆ 280 hours of training, mentoring and follow-up to entrepreneurs
- ◆ 512 appraisals of entrepreneurship projects interested in being supported by the programme, of which 182 were processed in the Pre-Acceleration programme call for proposals
- ◆ 10 projects accepted in the Pre-Acceleration programme for 5 months of support
- ◆ 44 collaborations through events with local and international organisations, and the entrepreneurial ecosystem
- ◆ Participation in and support of 13 activities during the Global Entrepreneurship Week, which brought together 1,619 attendees

During 2023, the Bank showed the following progress within the investment conduit set up for the programme:

- ◆ Additional DOP17 million donated to the Fondo Filantrópico Tu Reserva –Tu Reserva Endowment Trust Fund–
- ◆ DOP12.6 million in approved investment in entrepreneurship ventures
- ◆ DOP7.80 million invested in entrepreneurship projects, distributed as follows: DOP5.40 million in disbursements to projects and DOP2.40 million invested in the Pre-Acceleration programme

Cree Banreservas is a clear example of how the Bank promotes creativity and entrepreneurship nationwide, providing the necessary tools and support so that entrepreneurs can take their ideas to the next level and, thus, contribute to the economic and social fabric of the Dominican Republic.

◆ Government Partnerships [GRI 201-4]

Strategic partnerships with the government have provided the Bank with significant opportunities to engage in key infrastructure and economic development projects. These synergies have

been instrumental in expanding the Bank's operations and entering new markets, thereby consolidating its influence and contributing to the country's economic progress.

Support for government social initiatives has been important, as it has enabled the Bank to play a crucial role in reinforcing financial and economic stability, with a special focus on assisting clients with economic challenges.

These initiatives show Banreservas' dedication to financial inclusion and the promotion of joint actions that benefit society, demonstrating how strategic partnerships can be an engine for economic advancement and improving the well-being of the population.

One of the most notable collaborations has been with the Supérate programme, a Dominican government initiative that seeks to reduce poverty levels in the country through various support and empowerment initiatives for participants.

It also supports the channelling of general government aid and subsidies through the Bank's transactional system. Part of this joint effort with the State was the launch and distribution of the *Bono Navideño* –Christmas Bonus–, which can be withdrawn at any of the Bank's ATMs or sub-agents through a single-use card.

- ◆ 2,220,000 Christmas Bonus cards issued through the government project *Siente la Brisita* –Feel the Christmas joy– project
- ◆ 891,535 beneficiaries managed in the *Súperate* programme

In addition, in partnership with the Administradora de Subsidios Sociales del Gobierno Dominicano –ADESS–, the operations of 16 monthly social subsidies have been efficiently managed. This cooperation has been essential to ensure the timely and effective delivery of this important financial support.

- ◆ DOP23.6 billion to more than 1.40 million card credit beneficiaries

The Bank also assisted with the roll-out of the value proposition for public sector employees, consisting of events and activities for the various state agencies, with the aim of presenting an offer that responds to the needs and preferences of public sector employees.

As a result of this strategy, Banreservas has successfully marketed a variety of products and services, including investments in securities through the Puesto de Bolsa, funds managed by the Administradora de Fondos de Inversión –AFI–, credit cards, mortgages and vehicle loans.

- ◆ 6 events were held to promote the accessibility of financial services to government employees

◆ 4 new inter-agency agreements with government entities for credit facilities for their employees

◆ Remittances Impact

Remittance management has had a significant impact on financial inclusion by enabling customers to conduct foreign currency transactions efficiently and securely. It has been key to connecting customers to a wider range of financial services, thereby encouraging savings and investment.

The Bank's strategy to increase remittances includes:

- ◆ Negotiations with new remittance agents
- ◆ Integration of advanced systems for direct account lending and over-the-counter transactions
- ◆ Roll-out of strategic communications to promote local and international remittance services
- ◆ Adoption of financial literacy programmes to encourage bankarisation
- ◆ Improved communications through social networks and digital email campaigns, highlighting the benefits of receiving remittances through Banreservas
- ◆ Introduction of a new product: *Cuenta de Ahorro Remesas* –Remittances Savings Account–

These initiatives improve the efficiency of remittances, enabling more people to access and encourage healthy financial habits. Through these actions, the Bank reinforces its commitment to the economic and social development of its customers, especially those who depend on remittances for their livelihood and progress.

- ◆ 36% increase in remittances received from abroad, reaching USD909.19 million, compared to USD667 million the previous year
- ◆ 76.84% of the amount received was deposited directly into Banreservas accounts, an increase of 56% versus the previous year
- ◆ The volume of foreign remittance transactions rose to 3,083,759, reflecting a growth of 44.50%, with 82.85% of this total being received directly into Banreservas accounts
- ◆ A total of 716,021 customers received remittances from abroad, representing an increase of 205,442 beneficiaries

Human Rights

The Bank takes the respect, protection, and promotion of human rights seriously and regards them as essential and non-negotiable principles governing all its activities and business relationships.

This work extends to the protection and promotion of the human rights of all individuals, ensuring through its internal policies, non-discrimination and respect without distinction of any kind, of ethnicity, sexual orientation, gender, gender identity, age, religion, disability or any other trait or condition.

- ◆ 96.18% of employees say they are treated fairly, regardless of ethnicity, sexual orientation, gender, gender identity, age, religion, disability, or any other trait or condition
- ◆ 85.58% of employees say they can report unethical behaviour without fear of reprisal

Diversity, equity and inclusion are fundamental to creating a healthy work environment. The Bank understands that fostering these practices is an ethical responsibility, as well as a key element for the success and sustainability of the business. In this regard, the Bank has rolled out several initiatives, and actively engages in programmes that seek to strengthen these values.

- ◆ 58.83% of employees made aware of the dignified treatment of persons with disabilities
- ◆ 467 employees trained in sign language
- ◆ 143 accessible offices nationwide
- ◆ 132 persons with disabilities trained in financial education
- ◆ 73 trainees and 116 permanent employees with disabilities work in the Bank
- ◆ Launch of the Caribbean's first Touch Cards for visually impaired users
- ◆ Launch of the first commercial with audio description for the visually impaired in the Dominican Republic
- ◆ Use of sign language interpreters at Bank events and activities
- ◆ Sponsorship of the *"Yo También Puedo Fest"*
- ◆ Campaign and sponsorship of the Saint Jude Collection Foundation
- ◆ Sponsorship of the event *"Tarde de primavera 2023/Springtime Afternoon 2023"*, of the Patronato Nacional de Ciegos -The National Association of the Blind-
- ◆ Recreational day for persons with autism
- ◆ Sponsorship of *"Kids Hope Golf Tournament 2023"*
- ◆ Use of subtitles in commercials for persons with hearing impairment
- ◆ Partnerships with the institutions *Fundación Quiéreme Como Soy, Abraza RD* and *Probien*

◆ Gender Equity

The Bank has adopted gender equity as a fundamental principle in its mission to create an inclusive and equitable work environment. To this end, specific policies and measures have been rolled out to ensure equal opportunities and respect for gender diversity.

Actions taken to integrate a gender perspective into the Bank's strategy and operations include:

- ◆ The formulation and updating of policies and procedures that promote equality and prevent discrimination, such as the Equality and Non-Discrimination Policy, the Assistance Guide for Cases of Workplace Harassment and the Assistance Handbook for Cases of Gender and Domestic Violence
- ◆ Awareness-raising programmes aimed at employees to foster a respectful and gender-aware work environment
- ◆ Monitoring and tracking of statistics to assess the impact and progress of gender initiatives

In addition, the Bank has reinforced its focus on gender education through the creation of an educational module in the Banreservas Virtual Academy. This platform ensures that all employees have access to training resources and relevant documentation on this subject matter.

This holistic approach reflects the Bank's vision to lead in promoting a work environment that values and respects diversity, thereby contributing to social progress and sustainable development.

- ◆ 54.32% of positions with supervisory roles are held by women
- ◆ 44.12% of senior management is made up of women

In recognition of these efforts, the Bank has obtained the Gold category of the "Iguinaldo RD" Seal certification, a prestigious recognition granted by the United Nations Development Programme -UNDP- and the Ministry of Women, which highlights the quality and effectiveness of gender practices in private and public institutions.

The Bank's dedication to inclusion extends beyond this issue, as evidenced by its official sponsorship of the Dominican Sign Language Dictionary, an initiative of the National Council on Disability -CONADIS, by its acronym in Spanish- that seeks to improve communication for the deaf community in the country.

The official launch of the dictionary was held in the auditorium of the Pedro Mir Library of the Autonomous University of Santo Domingo -UASD, by its acronym in Spanish-, where senior officials of CONADIS, Banreservas, the Ministry of Education, as well as representatives of the National Association of the Deaf -ANSORDOS, by its acronym in Spanish- and related public participated.

◆ **Lecture Programme on Sustainability and Social Responsibility** [GRI 404-1, GRI 404-2]
The Sustainability and Social Responsibility Lecture Programme, in force since 2018, is another example of the Bank's dedication to the continuous training of its employees in sustainability, inclusion, gender and environmental issues.

The conferences and workshops offered, such as "The ABC of gender in the workplace" and "Prevention of domestic and gender-based violence", are fundamental to promote a culture of respect and understanding within the organisation. In addition, it has been enriched by events such as the Keynote Conference "Take off my Cloak, I am not Wonder Woman", which was attended by more than 90 female employees.

In 2023:

- ◆ 3,019 employees participated in training activities related to gender equality through the Lecture Programme
- ◆ A total of 71 workshops were held, in which +245 hours of training were delivered

Occupational Health and Safety

[GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-9]

Occupational Health and Safety –OHS– is a priority for the Bank, focused on preserving the physical and mental well-being of its employees in the work environment.

Through the roll-out of prevention policies and best practices, Banreservas strives to minimise the risks of occupational accidents and illnesses, as well as to reduce absenteeism. In 2023, the Bank managed to maintain a zero occupational accident rate, reflecting the effectiveness of the safety measures rolled out.

The accident frequency rate, which indicates the regularity with which accidents at work occur, stood at 0.32⁵, while the level of absenteeism remained below 2%. The latter is calculated as the percentage of days not worked per 100 working days and considers various causes, including both occupational and non-occupational accidents, common illnesses and Covid-19 cases.

- ◆ The severity index, which measures the seriousness of the accidents that occurred, registered 1.83%⁶

Other highlights of the year in this area were:

- ◆ 999 security inspections, which included, but are not limited to:
 - ◆ 82 nationwide inspections of working conditions in Health, Safety and Environment –HSE–
 - ◆ 40 emergency evacuation drills
 - ◆ 100% of fire extinguishers checked and functional
- ◆ 573 employees trained in the prevention of accidents and emergencies through 2 trainings of the SSO Programme
- ◆ 443 employees benefited from the Influenza Vaccination Day
- ◆ 114 brigades formed and trained to act in emergencies and handle fire extinguishers
- ◆ 103 evaluations on the Emergency Plan applied to employees
- ◆ 4 new breastfeeding stations set up

These indicators reflect the Bank's dedication to the safety and well-being of its employees and reinforce the need to maintain and continuously improve occupational risk prevention strategies.

◆ **The Bank strives to create a working environment that not only complies with safety regulations, but also promotes a culture of prevention and care among all its employees**

⁵ The 2022 Sustainability Report showed a result of 0.81, whereas the correct figure is 0.35.

⁶ The 2022 Sustainability Report showed a result of 0.03, whereas the correct figure is 1.75%.

Governance

[SDG 8, 9, 12, 16]

Governance in the financial sector is essential to ensure the soundness and stability of any financial institution. By establishing clear regulations and exercising rigorous supervision, confidence is fostered, and investors and other stakeholders are protected.

In the context of sustainability, governance takes on an even more crucial role as a comprehensive part of enabling decision-making, including environmental and social criteria. These criteria are essential for the adoption of responsible practices, and for financial institutions to ensure sustainable growth, address human development challenges, as well as to strengthen their resilience to possible future crises.

Aware of this, Banco de Reservas has rolled-out several initiatives covering different aspects of this subject matter. Each of these measures is designed to improve transparency, accountability and organisational efficiency, while maintaining a comprehensive focus on sustainability. The aim is to generate shared value for all stakeholders and ensure that the Bank's operations are aligned with the highest sustainability standards.

Corporate Governance

[GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-14, 205-2, GRI 205-3]

The Bank's corporate governance is based on key principles of transparency, accountability and ethics, which are pillars guiding the actions of all areas of the organisation. Corporate governance bodies, supported by tools such as rules, policies and procedures, play an essential role in overseeing decision-making, defining strategic management and overseeing the management of risks that govern the Bank's operations.

The structure is led by a Board of Directors, which is the Bank's highest decision-making authority. Its members include the Minister of Treasury, as ex-officio Chairman, and the Bank's Chief Administrative Officer, who is an ex-officio member. Its other members and deputies are appointed by the Executive and the Monetary Board. The ages of the members of the Board are as follows:

Age Group	% Members of the Board of Directors
40 to 49 yrs.	27%
50 to 59 yrs.	27%
60 yrs.	47%

To ensure effectiveness and continuously improve its performance, the Board undergoes regular reviews, both internal and external. These reviews are designed to measure the Board's effectiveness in its decision-making role and to identify areas for improvement. In 2023, the Board received an external rating of 87% and an internal rating of 100%, proving that it is cohesive and well-functioning.

The process includes a collective self-assessment, mutual appraisals among members and a detailed analysis of the minutes to verify compliance with the Internal Regulations. The results of these reviews are consolidated in a report containing an action plan focused on maximising the identified opportunities for improvement.

On integrity and ethics, in 2023, the Bank trained 93% of the Board on anti-corruption policies and procedures. In addition, the same percentage of members have been trained in the identification and prevention of irregular acts, money laundering and anti-corruption practices. This reinforces the Bank's dedication to transparency and ethics in all its activities.

To increase efficiency and specialise in key areas, the Board of Directors has the power to establish specialised Committees. During the reporting period, the Bank appointed the following Support Committees:

- ◆ Audit Committee
- ◆ Corporate Audit Committee
- ◆ Compliance Committee
- ◆ Comprehensive Risk Management Committee
- ◆ Appointments and Remuneration Committee
- ◆ Cybersecurity and Information Committee
- ◆ Corporate Governance Committee

For more information on the Bank's corporate governance practices, please consult the Corporate Governance Annual Management Report 2023, in its digital version, available in the QR code below. This document provides a detailed analysis of the initiatives and results in this pivotal area for the organisation.



◆ Sustainability and Social Responsibility Committee

The Bank's Sustainability and Social Responsibility Committee is the body responsible for supervising and approving actions, programmes, and projects that promote economic, social and environmental development, both within and outside the Bank. This Committee meets every two months and reports to the Board of Directors every six months on progress and results. Its main responsibilities include:

- ◆ Assess and decide on project proposals that promote the sustainable development of the Bank and its stakeholders
- ◆ Establish institutional policies that guide the Bank's sustainability strategy, ensuring a unified and competitive operation
- ◆ Approving the publication of the Annual Sustainability and Social Responsibility Report, providing transparency and accountability
- ◆ Manage strategic partnerships with other national and international organisations that support the Bank's sustainability objectives
- ◆ Overseeing the communication and dissemination of the best sustainability practices, highlighting the initiatives of the Bank and its subsidiaries
- ◆ Manage the Tu Reserva Endowment Trust, deciding on investments in entrepreneurial projects, assessing risks and defining exit strategies to ensure compliance with the established goals

Ethics, Anticorruption and Anti-Money Laundering

[GRI 205-2, GRI 205-3]

The fight against corruption and money laundering is not only a legal responsibility within the Bank's business model, but also serves as a pillar of compliance with regulations and laws applicable to financial operations. It also promotes an organisational culture based on sound ethical principles.

Aware of the importance of maintaining the trust of customers and society in general, Banco de Reservas has established a robust framework to prevent illicit practices. This framework includes the design and roll-out of clear and effective policies, as well as the continuous training of its employees in ethics and compliance issues.

The execution of these prevention and control strategies is continuously supervised and reinforced. The Bank has specialized areas that play a significant role in promoting an environment of integrity and responsibility, ensuring that all operations are conducted in accordance with the highest standards of ethics and legality.

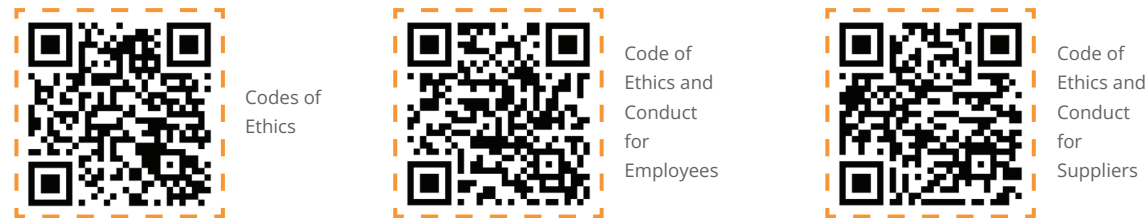
◆ Code of Ethics and Conduct

Banreservas' Code of Ethics and Conduct is the document that establishes responsibilities and behavioural guidelines through specific standards, ensuring that all activities carried out daily are aligned with the Bank's values.

This is approved by the Board of Directors and compliance with it is mandatory for all employees of Banco de Reservas de la República Dominicana and its subsidiaries.

In addition, there is a Code for Outsourced Services or Vendors, to ensure alignment with the guidelines for institutional behaviour.

To facilitate access and promote their adoption, the Codes of Ethics and Conduct are available in a digital version, accessed via the following QR codes below.



Oversight of control mechanisms and risks linked to ethics, business conduct and anti-bribery practices is the responsibility of the Compliance Committee. In turn, the Ethics Compliance Sub-Committee is responsible for advising and supporting the Board of Directors and Senior Management in supervising compliance with the anti-corruption code and policies of the Bank and its Subsidiaries, and to be aware of and take appropriate action in the event of violations of the established regulations.

◆ Ethics Hotline

The Ethics Hotline is a fundamental resource that Banreservas makes available to its employees, managers and other stakeholders. This channel allows for the secure and confidential communication of any concerns or grievances about irregularities that may arise within the organisation. Its use is standardised both in the Bank and in its Subsidiaries, supported by clearly defined policies and procedures that guarantee its effectiveness and the protection of user confidentiality.

With this tool, the Bank is committed to maintaining accessible and functional channels of communication that promote ethical compliance and transparency.

In 2023:

- ◆ 326 communications have been received through internal channels, which have been effectively managed and satisfactorily resolved, reflecting the focus on transparency and accountability

◆ Training employees in ethical compliance

To ensure early detection of irregularities, ongoing training is provided at all levels of the organisation.

In 2023, 100% of the staff was reached. Training has been delivered via a diverse range of modalities, including sessions with the Board of Directors and Senior Management, face-to-face workshops in the branch offices and online courses, covering both regulations and ethical

compliance. As a result, the ethical culture within the Bank has been fostered, disseminated to subsidiaries and through the Bank's social media channels.

- ◆ 43 training capsules related to the themes of the Ethics Hotline, the Code of Ethics, the Transparency and Ethical Compliance Hotline, disseminated to:

- ◆ Bank employees
- ◆ Subsidiaries
- ◆ Social media

Within the framework of anti-corruption policies, employees and business partners have been educated on relevant policies and procedures. By 2023, 3,953 partners and 10,260 employees were trained, thereby ensuring that all stakeholders are aware of and committed to the Bank's ethical standards.

◆ Audits Follow-up

To ensure regulatory compliance and promote continuous improvement, Banco de Reservas has rolled-out policies that bolster its responsible banking approach. In addition, it keeps its audits up to date and performs constant follow-up actions to always ensure due compliance.

- ◆ 167 follow-up actions to audit work during the year
- ◆ 148 audits carried out
- ◆ 11 new policies introduced, and 7 audits conducted in support of the responsible banking strategy and the ESG criteria of the Bank's business model

◆ Anti-Money Laundering

As part of the Anti-Money Laundering management, the following efforts were undertaken:

- ◆ First Anti-Money Laundering Conference, with live broadcasting, where 1,353 participants were impacted virtually and 300 on-site attendees
- ◆ Launch of a cinema-forum to debate topics related to the Prevention of Money Laundering

◆ Transparency in Management

To strengthen transparency within the Bank, specific procedures were rolled out in all areas during 2023 to ensure accurate, thorough and accessible disclosure of information to employees. This approach strengthens trust and team cohesion, improves decision-making and fosters an organisational culture of integrity.

In the marketing area, several practices were adopted to promote a fair and competitive environment, such as:

- ◆ **Tender Bidding Process Management.** a process that involves several vendors in the area's projects and initiatives

- ◆ **Decision-making meetings.** The Marketing Committee participates in general meetings for relevant initiatives and with the various communication agencies assigned per product and type of initiative

- ◆ **Content diversification.** Expand the number of content creators in the Bank's communication strategy, along with the roll-out of a monitoring and tracking scheme to ensure compliance with agreements and to highlight performance in other communication initiatives

On the other hand, the Corporate Business Division promoted the value of transparency and ensured that interactions, both internal and external, are conducted in an unbiased and inclusive manner. This was achieved through actions such as:

- ◆ **Continuous training.** Providing ongoing training to the team on ethical principles, promoting a culture of integrity and accountability in all business activities

- ◆ **Periodic reviews and on-boarding.** Conducting regular appraisals and on-boarding activities that build trust and fairness among team members

◆ **ISO 37001: Anti-Bribery Management Systems**

- ◆ Since 2022, Banco de Reservas has maintained the ISO 37001: Anti-Bribery Management Systems certification, making it the first Dominican financial institution to obtain this standard

Privacy and Information Security

[GRI 418-1]

Safeguarding privacy and information security are essential pillars for Banreservas, as they ensure the protection of its customers' data and financial assets, while preserving their reputation and trust in the Bank.

Preventing any improper or suspicious use of information is a priority, reflected in the allocation of significant resources for policy development and training of employees in the prevention and detection of illicit activities.

In addition, the Bank has adopted advanced technologies that play a crucial role in protecting information. The roll-out of these cutting-edge technology solutions ensures a robust defence against cyber threats, thereby reinforcing the infrastructure that protects customers' confidential information.

- ◆ 10 ongoing projects related to IT infrastructure changes and/or upgrades to improve cybersecurity, including the launch of an RSA Digital Token, new domain controllers and the roll-out of a Multifactor Authentication –MFA– for Office 365.

In 2023, as part of the IT security awareness programme, a series of activities were developed to increase understanding and knowledge of cyber security among the Bank's employees.

This programme comprised comprehensive cyber security training, with modules ranging from introduction to assessment of cyber security issues, further complemented by the dissemination of short educational capsules.

These actions were designed to raise awareness of risks and best practices in the handling of digital information. Efforts under this programme resulted in the following achievements.

- ◆ The information security course was attended by 8,839 employees. In addition to the training modules, the course provided detailed information on the Bank's policies on customer information security and their roles and responsibilities within the process:

- ◆ Information and Cybersecurity Compliance Policy
- ◆ Acceptable Use of Information, Computer Equipment and Services Policy
- ◆ General Cyber and Information Security Policy
- ◆ Cyber and Information Security Risk Management Policy
- ◆ Cyber and Information Security Roles and Responsibilities Policy

- ◆ 33 training capsules on cybersecurity issues were developed through Internal Communication.

This comprehensive approach to information security and personal data protection reinforces the Bank's position as an institution committed to operational excellence and accountability to its customers.

Customer Engagement

The Banco de Reservas' approach to customer engagement is based on a series of actions and strategies carefully designed to understand and address both the needs and expectations of those who make use of its services.

Through practices aimed at strengthening the connection with users, the Bank strives to offer an exceptional service experience, as well as to establish long-lasting and mutually beneficial business relationships.

Recognising the customer as one of the core pillars of the Bank, special emphasis is placed on capturing their opinion through various tools, such as satisfaction surveys and grievance management systems. These mechanisms make it possible not only to measure the perception of the service received, but also to identify areas for improvement and customise them to customers' changing expectations

To provide a detailed view of the scope of these relationships, the Bank's client portfolio is presented below, reflecting a diversity of demographic characteristics and a segmental analysis. This breakdown allows for a more in-depth understanding of the customer profile and facilitates the customisation of services to meet their specific needs. *See graphics in page 88.*

◆ **Multichannel Customer Satisfaction**

Customer satisfaction is a key indicator for the Bank, as it reflects the assessment of the user experience across the multiple points of contact available.

During the reporting period, 185,202 surveys were fielded using a variety of techniques, including anonymous assessments, email communications, telephone calls and face-to-face interactions.

In addition, the use of QR codes was introduced in branch and representative offices nationwide, which not only optimised costs by reducing reliance on external vendors, but also facilitated the capture of instant feedback.

Thanks to this technology, 295 business units were assessed, and 156,000 responses were collected, resulting in an impressive 97% satisfaction rate. This result is evidence of Banreservas' constant effort to understand and meet the needs and expectations of its customers.

Improvements in customer satisfaction are the result of several strategic initiatives including:

- ◆ Constant follow-up to branch office to motivate customer referrals to scan the QR code and complete the survey
- ◆ Receipt and analysis of simulated customer videos made by an external vendor.
- ◆ Compliance with the schedule for conducting satisfaction surveys for channels, products, services, events, programmes and customer segments.

	2023	2022
Net Promoter Score -NPS-	+94	+92
External customer satisfaction rate	97%	94%
Internal customer satisfaction rate	92.87%	92.78%

Queue Time

Online Customer Contact Centre	2 minutes ,1 second
Teller, branch offices	4 minutes, 33 seconds
Service desk, branch offices	9 minutes, 50 seconds
Relationship manager, branch offices	17 minutes, 21 seconds

To optimise the customer experience and improve operational efficiency, the range of services offered by the Alma Virtual Assistant has been expanded. This functionality, available on the WhatsApp instant messaging platform, the Banreservas App and the website, allows users to apply for credit cards, loans and download their account statements, thus reducing the need for visits to branches or calls to the Contact Centre.

In 2023, the Alma Virtual Assistant handled more than 18,000 credit card applications and over 14,000 loan applications, totalling approximately DOP2.9 billion.

In addition, other initiatives were rolled out to streamline response times and increase the Bank's customer base, including the following:

- ◆ Launch of the Digital Account, Remittances Savings Account, Transactional Checking Account and Children's Savings Account in USD
- ◆ Launch of Tarjeta Táctil, for visually impaired customers, and Visa Ser Credit Card products
- ◆ New payment hub for business customers
- ◆ Opening of Representative Offices in Spain, and the United States
- ◆ Opening of Dual Office in Punta Cana
- ◆ Launch of the digital Token

◆ **Claims and Grievances**

Feedback is essential for Banreservas, as it provides the opportunity to address and resolve customer concerns effectively, thus fostering trust and loyalty.

The Bank manages feedback through a comprehensive feedback management system, which is structured into two distinct mechanisms. One is dedicated to handling grievances and the other is specifically geared to resolving claims. Grievances are channelled through physical mailboxes in branch offices, social media networks, the contact centre, emails and the chat on the website. These grievances are usually related to service, customer experience and accessibility of customer service channels.

Claims procedures, on the other hand, are handled in the following manner:

- ◆ They are registered through specific channels, such as sales offices or the contact centre.
- ◆ Have a defined resolution time -queue-
- ◆ Relate to errors or failures with products, transactions or operations

	Internal channels	External channels -Third-party services- ProUsuario -ProUser-	TransUnion
Total Grievances/Claims	300,033	2,163	7,760

It is important to note that the effectiveness in resolving grievances has improved significantly, with 98% of cases resolved, versus 96%⁷ in the previous year. Progress has also been made in the resolution of cases with favourable results for the customer, which has increased to 54%, surpassing the 52% achieved in 2022. This data reflects a continued commitment to improving customer service and the effectiveness of claim management.

⁷ The 2022 Sustainability Report showed a result of 94%, whereas the correct figure is 96%.

Some strategic measures rolled out to improve the grievance and claims system were the proactive follow-up of grievances to the responsible areas, complying with the Service Level Agreement –SLA–, and the roll-out of intensive month-end grievance closure days.

Also, a special focus was placed on recurring or critical grievances, conducting a root cause analysis and engaging with the relevant teams to roll out mitigating solutions and improve the customer experience.

◆ SMEs

SMEs, as dynamic and growing businesses, require personalised and agile financial services to meet their operational needs. In response to this sector, the Bank offers them a wide range of tailored products and services, including business accounts, credit lines and financial advice, to support their growth and development.

Support for SMEs is a strategic priority for the Bank, reflecting their importance in the economic fabric. The positive effects of this partnership are reflected in the following results:

- ◆ 35,180 SMEs were issued or opened a banking product –credit cards, savings accounts, loans– during 2023, of which 51% were a credit product
- ◆ 28.30% increase in volume of services, across all channels, versus the previous year
- ◆ 30.31% increase in SME credit card balances
- ◆ 18% increase in balance of SME checking and savings accounts

◆ Collections and Recoveries

Risk monitoring and financial support to the client portfolio resulted in an increase in the number of accounts with renegotiated debts, from 6,810 cases last year to 8,127 for this period.

The approaches adopted to address clients' financial challenges and promote effective and successful recovery are detailed below.

- ◆ Renegotiations were made to extend repayment terms in flexible loan programmes
- ◆ Credit card debt relief measures were offered
- ◆ Credit card debt management facilities were made available
- ◆ Regional teams were deployed to promote programmes designed to alleviate the financial burden on customers

These actions reflect the Bank's importance and commitment to the financial well-being of its customers and its readiness to support them in critical times, thus ensuring a long-term relationship based on trust and mutual support.

◆ Tourism

Banreservas drives the growth and competitiveness of the tourism sector by promoting local and national economic development through specialised financing for tourism infrastructure

projects, generating jobs directly or indirectly within the sector and participating in key national and international tourism events.

The Bank was present at 22 tourism fairs and events, both locally and internationally, including Fitur 2023, with projected investments of USD4 billions. Other events in which the Bank participated included Seatrade Cruise Global, CHRIS –Caribbean Hotel & Resort Investment Summit–, HOLA –Hotel Opportunities Latin America–, the Colombian Association of Travel and Tourism Agencies, CHICOS –Caribbean Hotel Investment and Operations Summit– and the Berlin International Tourism Exchange –ITB–.

Among the projects highlighted during 2023 is the financing of the Temptations & Grand Temptations Miches hotel for USD97 million, as well as the development of the Secrets & Dreams Playa Esmeralda and Zemi Miches hotel infrastructures for USD241 million.

- ◆ 8,400 jobs created by funded tourism projects
- ◆ 2,020 new keys added by funded tourism projects

The Bank supported tourism initiatives such as:

- ◆ The Puerto Plata Carnival
- ◆ The event “A journey through the history of Dominican tourism”, sponsored by the Official Chamber of Commerce of Spain
- ◆ The conference “Sabor Fusión 2023”
- ◆ The V Ibero-American Summit on Accessible Tourism

Risk Management

Risk management is a key component of Banreservas' strategy, as it is relevant to the detection, assessment and mitigation of potential threats that could affect its goals and activities. A comprehensive approach is adopted that encompasses various risks, including financial, operational, and those related to integrity and corporate reputation, with the aim of safeguarding the Bank's interests.

This approach not only protects the organisation, but also ensures a positive and sustainable contribution to the economic environment wherein it operates.

To achieve effective management, the Bank relies on its Enterprise Risk Matrix, which enables effective management of the risks identified. Throughout 2023, opportunities for improvement were detected in critical areas such as anti-corruption, bribery and reputational risk, through meetings with business units and process leaders, the review of internal controls and the random analysis of files.

In risk management, environmental and social risks that may affect the economic sector are also considered through the process described below:

- ◆ Credits are assessed based on these factors
- ◆ Applications that comply with all required documents are reviewed for Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS, by its acronym in Spanish– analysis
- ◆ Applications are approved or rejected based on the analysis of the documents
- ◆ Inspection visits are carried out to generate the relevant reports

This process of detection and assessment is continuous and plays a decisive role in strengthening risk management, promoting an organisational culture based on integrity and accountability.

Credits assessed based on environmental and social requirements

- ◆ 577 applications received
- ◆ 393 applications reviewed, representing 68%.
- ◆ 208 applications approved
- ◆ 185 applications rejected
- ◆ 184 applications dismissed

Digital Transformation

Digital transformation is key to the Bank's strategy. In 2023, significant progress was made in integrating technologies that allowed for process automation, data analysis optimization, and major improvements to the mobile App.

In the area of automation, nine bots with RPA –Robotic Process Automation– technology were rolled-out to optimise operational functions. In addition, 120 employees were trained in the integration of the RPA culture.

During this period, the foreign service payroll, i.e. the process of payment of salaries and wages for foreign service staff, i.e. those employees working in international missions, was automated. This was complemented by improvements in the management of cheque deposits without flyers through automation and data analysis, using Intelligence tools, thus enabling a more accurate understanding of customers' needs and more agile processes.

Additionally, a total of over RD\$32 million was allocated to enable users to access the Banreservas App without depending on their mobile data availability. In addition, 95% of the transactions in the Bank's catalogue of services are available remotely, an increase of 5% versus the previous year.

These technology developments have been key for the Bank, as they have enabled greater efficiency in the provision of services and provided customers with a more fluid interaction tailored to their needs.

During the reporting period, 447,731 electronic lockbox transactions and 329,615⁸ Payment Hub transactions were recorded.

⁸The 2022 Sustainability Report showed a result of 94,566, whereas the correct figure is 244,332.

Vendors and Procurement Management Policy

[GRI 414-1]

Accountability in Banreservas' supply chain is essential to maintain integrity and reputation, promoting operational efficiency, risk mitigation and regulatory compliance by vendors.

Recognising the importance of this issue, the Bank has established a Code of Ethics and Conduct for its extended network, including vendors, contractors and sub-agents.

This defines the commitment to verify ethical and legal compliance, including international regulations and standards on anti-corruption, anti-bribery, anti-money laundering and anti-terrorist financing. In addition, guidelines and processes are established to vet vendors and ensure compliance with the standards set by the organisation.

The Procurement Department has been strengthened to improve its structure and effectiveness in vendor selection and management, as well as the procurement cycle and contract control.

During 2023, comprehensive assessments were conducted for all the Bank's vendors. Through rigorous protocols, ensuring constant reviews and feedback, the average rating in the reviews resulted in a 100%. Also, the unit responsible for the ethical review of vendors was enhanced. These actions have been key to sustaining a supply chain that not only meets the standards of efficiency and reliability but is also consistent with the values and ethical principles that Banreservas promotes, reaffirming its role as a responsible financial institution that is aware of its impact on the community and the market.

◆ Inclusion Strategy and Prioritisation of Domestic Trade [GRI 204-1]

The Bank's inclusion strategy consists of a set of action plans designed to identify emerging domestic suppliers that meet its sustainability expectations. As part of this strategy, social assessment is reinforced as a fundamental criterion in the selection of vendors, with the following results achieved.

- ◆ 98.2% of the Bank's active vendors are local
- ◆ During 2023, local vendors accounted for 98.25% of the volume of purchases invoiced

◆ Supply Chain

Banco de Reservas' supply chain is recognised for its solidity and diversity. These factors are decisive in ensuring operational efficiency and quality in the provision of services to customers.

The Bank has an extensive network of active vendors, totalling some 3,643 entities at various levels, both primary and secondary. This broad spectrum comprises multiple key categories, which are presented below.

- ◆ Total active vendors: 3,643
 - ◆ 1,759 business
 - ◆ 1,474 informal
 - ◆ 131 international/foreign
 - ◆ 85 government
 - ◆ 84 associations
 - ◆ 67 foundations
 - ◆ 21 clubs
 - ◆ 13 universities
 - ◆ 12 hotels

Financial Stability

[GRI 414-1]

Banreservas' financial stability is manifested in its ability to maintain an appropriate balance between assets and liabilities, as well as in its ability to maintain solid and sustainable operations over the long-term, thereby generating confidence among its customers and maintaining a solid position in the market.

The following is an economic summary for the year 2023, highlighting the Bank's achievements in its economic role, as well as its contributions to the country's economic development.

For more information on financial performance, you can consult the Annual Management Report 2023, in its digital version, through the following QR code.



Financial Performance

◆ In millions of DOP

Total assets	
Total deposits	
Net loans portfolio	
Total net investments	
Funds available	

◆ In millions of DOP

Total assets	1,127,606.70
Total deposits	869,578.10
Net loans portfolio	501,062.40
Total net investments	331,036.40
Funds available	252,987.20

◆ In millions of DOP

Equity		Performance Indicators	
Net equity	87,318.30	Equity profitability	32.32%
Net revenue	128,274.80	Return on assets -ROA-	2.35%
Net expenses	103,774.80	Solvency Ratio	16.79%

Customer confidence

Customers with one or more products	3,458,921
-------------------------------------	-----------

◆ Average Total Customer Deposit Balance

637,594.83	DOP -millions-
387,436.63	USD -millions-
82.19	EUR -millions-

◆ Approved Credit Products to Customers

241,754.27	DOP -millions-
742.80	USD -millions-
434.73	EUR -thousands-

◆ Approved Credits in DOP

See graphic in page 103

◆ Approved Credits in USD

See graphic in page 103

◆ The Bank's Operations

Banreservas considers all product openings as operations, whether accounts or loans, during the year.

- ◆ Total operations: 7,386,806
 - ◆ 5,800,001 finalised service requests, equal to 78.52%

- ◆ 780,690 savings accounts openings, equal to 10.57%
- ◆ 63,540 certificates of deposit –CDs– openings, equal to 0.86%
- ◆ 35,689 checking account openings, equal to 0.48%
- ◆ 187,741 consumer loan disbursements, equal to 2.54%
- ◆ 57,726 business/commercial loan disbursements, equal to 0.78%
- ◆ 6,838 mortgage/home equity loan disbursements, equal to 0.09%
- ◆ 454,581 credit cards issued, equal to 6.15%

◆ Continued Improvement Initiatives

To strengthen and optimise the Bank's economic performance, several, carefully designed strategic initiatives have been rolled out. These actions aim to increase profitability while adapting to the changing demands of the financial market.

Through a comprehensive and proactive approach, Banreservas has designed and implemented various measures to ensure strong and sustainable growth. Among the measures undertaken, the following stand out:

- ◆ Enforcement of a single contract to optimise processes
- ◆ Exhaustive review and purging of inactive accounts with zero balance to disable and close them
- ◆ Launch of the "Redeem points for tickets" campaign to participate in different draws aimed at customers
- ◆ Clearing of inactive credit card licenses
- ◆ Development and execution of direct campaigns to attract new customers
- ◆ Upgrading of office categories, reinforcing the staff of 80% of the business units and services

Banreservas and its commitment to a sustainable future

Throughout this report, it is evident how Banco de Reservas promotes sustainability and progress in Dominican society. From digital transformation to financial stability, corporate ethics and financial inclusion, each initiative reflects our dedication to serving as an agent of positive and responsible change.

The sustainability strategy designed through 2030, based on ESG principles –Environmental, Social and Governance– drives the Bank to work for a more equitable and prosperous future.

We will continue to improve our governance practices and strengthen our relationships with our customers and employees to have a more accessible, efficient and secure banking system, aligned with the Sustainable Development Goals –SDGs– and the strictest international standards.

Over the course of 2023, the Bank's focus has remained on exceeding the expectations of our stakeholders. Every advance in the automation of services, the protection of data and the promotion of equity within and outside our organization represents our mission to contribute to the well-being of all Dominicans.

We will continue to assess and refocus our strategies to face the challenges of the future, convinced that the success of Banco de Reservas is intrinsically linked to the sustainable development of our society.





At Banreservas, sustainability guides our day-to-day decisions and actions; with our sights set on the future, we reaffirm our commitment to continue innovating and growing together with our people, promoting positive change in every corner of our Nation.




GRI Content Index



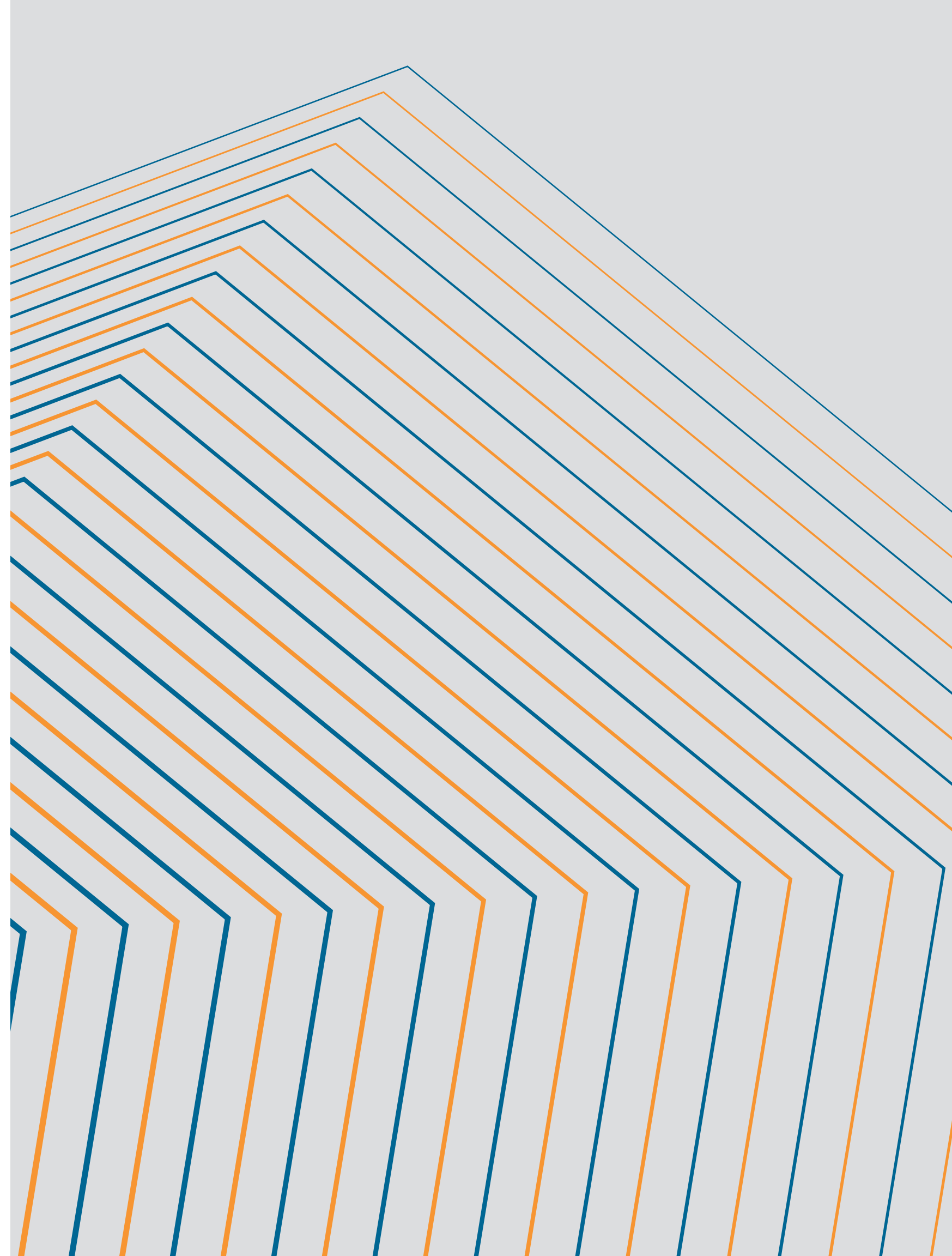
GRI	Section	Note / Error of Omission	Page	Associated SDG
2 General Content	2-1 Organizational details	About the Sustainability Report	118	
		Sustainability and growth set the standard in the financial sector	119	
		Sustainability as a Core Business Focus	121	
	2-2 Entities included in sustainability reporting using GRI	About the Sustainability Report	118	
		2-3 Reporting period, frequency and contact point		
	2-4 Information update	Sustainability and growth set the standard in the financial sector, Claims and Grievances, Occupational Health and Safety	119, 153, 144	
	2-6 Supply chain and other business activities	Sustainability and growth set the standard in the financial sector	119	
		Sustainability as a Core Business Focus	121	
		Financial Stability	158	
	2-7 Employees	Social	131	
2-9 Governance structure	Corporate Governance	145		

GRI	Section	Note / Error of Omission	Page	Associated SDG
2 General Content	2-10 Appointment and selection of the highest Governance body			
		2-12 Role of the highest governance body in overseeing impact management	Corporate Governance	145
		2-14 Role of the highest Governance body in sustainability reporting		
	2-22 Sustainable Development strategy statement	Message from the Chief Administrative Officer	117	
	2-23 Commitments and policies	About the Sustainability Report	118	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	Sustainability Strategy: Stakeholder Engagement	124	
	3 Materiality	3-1 ESG materiality assessment	Sustainability Strategy: Materiality Analysis	125
3-2 List of material issues				
201 Economic Performance	201-1 Direct economic value generated and distributed	Financial Stability	158	
		Sustainable Banking	126	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities arising from climate change			
	201-4 Government financial aid	Financial Inclusion: Government Partnerships	139	

GRI	Section	Note / Error of Omission	Page	Associated SDG
202 Market share	202-1 Ratios between the Standard entry-level wage by gender and the Local minimum wage	Talent Management: Remuneration and recognition	133	
203 Indirect Economic Impact	203-1 Investments and infrastructure and services	Sustainable Banking, Ecoefficiency, Giving Back to Society	126, 127, 134	
	203-2 Significant indirect economic impacts	Financial Inclusion	137	
204 Procurement Practices	204-1 Spending ratio on local vendors	Vendors and Procurement Management Policy: Inclusion Strategy and Prioritization of Domestic Trade	157	
205 Anticorrupción	205-2 Communication and training on anti-corruption policies and procedures	Corporate Governance, Ethics, Anti-Corruption and Money Laundering Prevention –AML–	145, 147	
	205-3 Confirmed corruption incidents and actions taken			It is under consideration that reporting the information corresponding to Standard 205-3 poses a breach of confidentiality- conflict of interest.
302 Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Ecoefficiency: Energy	129	
	302-4 Reduced energy consumption			

GRI	Section	Note / Error of Omission	Page	Associated SDG
306 Waste	306-2 Management of significant waste-related impacts	Ecoefficiency: Waste Management	127	
	306-3 Generated waste			
401 Employment	401-1 Hiring of new employees, and staff turnover	Talent Management: Employee Experience, Talent Management: Employee Development and Training	132	
403 Health and Safety in the Workplace	403-2 Hazard identification, risk assessment and incident investigation			
	403-5 Occupational health and safety training for workers	Occupational Health and Safety	144	
	403-6 Promotion of workers' health			
404 Training and Education	403-9 Industrial Accidents and Injuries	The omitted data to complete the 403-9 standard is still in the process of validation.		
	404-1 Average number of training hours per year/per employee		132	
404 Training and Education	404-2 Programs to develop employee skills and transition assistance programs	Talent Management: Employee Development and Training		
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development evaluations	Talent Management: Performance Appraisal	133	

GRI		Section	Note / Error of Omission	Page	Associated SDG
405 Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governing bodies and employees	Talent Management		131	
	405-2 Ratio between basic salary, and remuneration of women vs. men	Talent Management: Remuneration and recognition		133	
413 Local Community	413-1 Operations with local community engagement programs, impact assessment and development	Giving Back to Society: Voluntariado Banreservas		135	
414 Vendor Social Assessment	414-1 New vendors that have passed selection filters according to social criteria	Vendors and Procurement Management Policy		157	
418 Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints regarding violations of customer privacy and loss of customer data		It is considered that reporting the information corresponding to item 418-1-b presents confidentiality-related conflict of interest.		



Responsabilidad Editorial y Producción / Publisher

Dirección General de Relaciones Públicas, Banco de Reservas

Coordinación / Coordination

Dirección Sostenibilidad y Responsabilidad Social
Banco de Reservas

Dirección Editorial y de Arte / Editorship and Art Direction

Lola Noriega

**Asesoría técnica de sostenibilidad y ASG para esta edición / Technical
consultancy on sustainability and ESG for this edition**

Ernst & Young, S.R.L

Traducción / Translation

Marie Benzo

Fotografías Institucionales / Photography

Banco de Reservas / Adobe Stock / Shutterstock

Diseño y Arte Final / Design and Artwork

Tálber

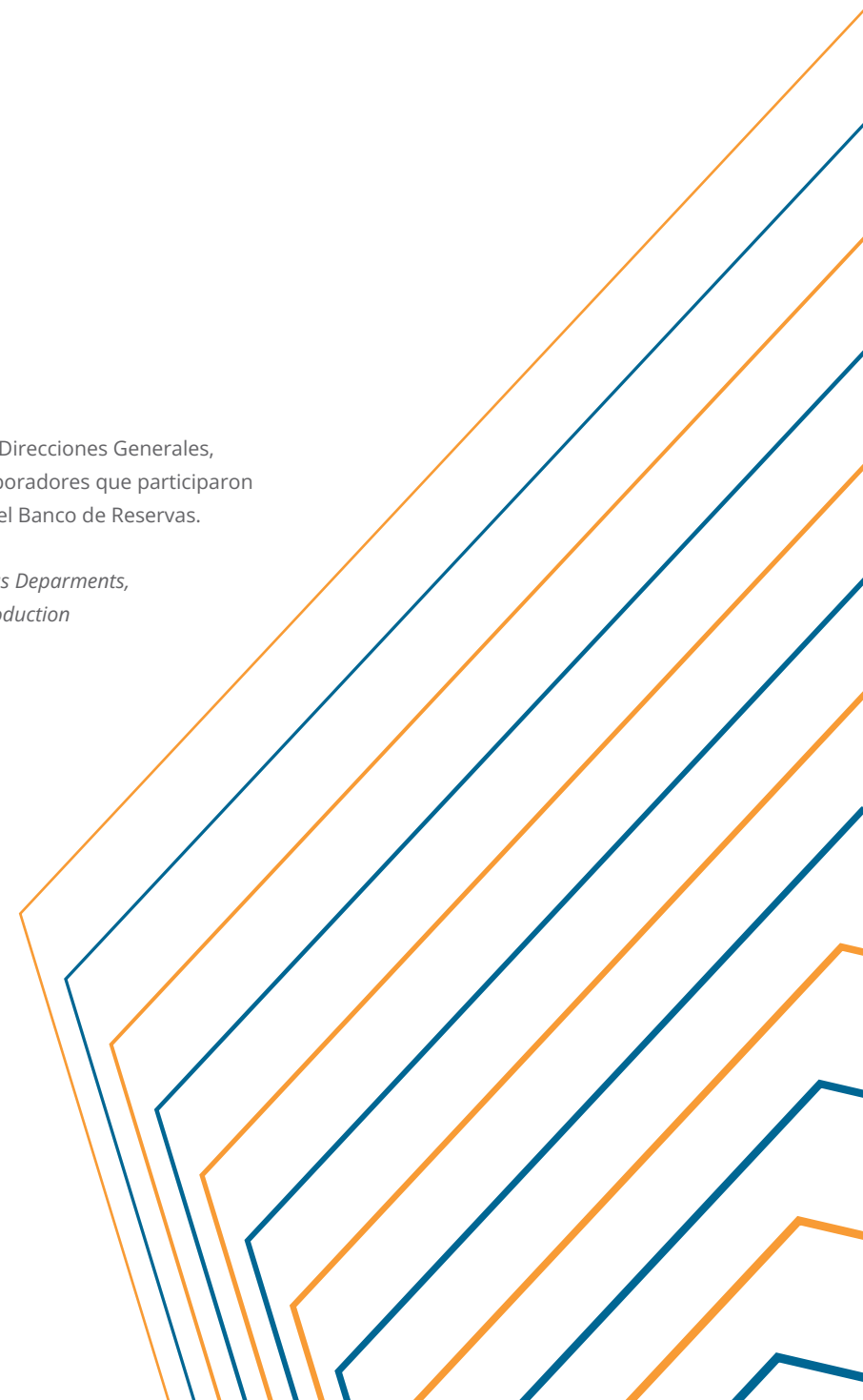
Impresión / Printing

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 2023 del Banco de Reservas.

Our heartfelt thanks to the Board of Directors, the various Departments, executives, and collaborators who participated in the production of Banco de Reservas' 2023 Sustainability Report.

© Banreservas, 2024,
Santo Domingo
República Dominicana / Dominican Republic





BANRESERVAS

El banco de todos los dominicanos