

Informe de Sostenibilidad 2024

Banco de Reservas



Informe de Sostenibilidad 2024

Banco de Reservas

Hacia un futuro más sostenible



Contenido

6 Liderazgo, innovación y sostenibilidad para la banca del futuro

10 Acerca del Informe

12 El Banco de Reservas

- Acerca del Banco *pág.12*
- Modelo de negocio *pág.14*
- Productos y servicios *pág.15*
- Canales de atención *pág.16*

20 Resumen 2024

- Desempeño financiero *pág.20*
- Negocios y Operaciones *pág.21*
- Hitos *pág.22*
- Alianzas y nuevas iniciativas *pág.23*
- Reconocimientos *pág.26*

28 Estrategia de Sostenibilidad

- Relación con lo grupos de interés *pág.29*
- Asuntos materiales *pág.30*

32 Banca Sostenible

- Finanzas sostenibles *pág.33*

36 Ambiental

- Sistema de gestión ambiental *pág.37*
- Ecoeficiencia *pág.39*
- Gestión de residuos *pág.39*
- Energía *pág.41*



Para leer el informe de sostenibilidad 2024, en su versión digital, consultar este código QR

Contenido

42 Social

- Gestión de talento *pág.43*
- Colaboradores del Banco *pág.44*
- Satisfacción del colaborador *pág.45*
- Desarrollo y formación del colaborador *pág.45*
- Salud y seguridad ocupacional *pág.47*
- Contribución a la sociedad *pág.49*
- Derechos Humanos *pág.49*
- Voluntariado Banreservas *pág.50*
- Centro Cultural Banreservas *pág.53*
- Deportes *pág.53*
- Inclusión financiera *pág.53*

60 Gobernanza

- Gobierno Corporativo *pág.61*
- Consejo de Directores *pág.62*
- Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social *pág.63*
- Gestión de riesgos *pág.64*
- Evaluación de riesgos sociales y ambientales *pág.64*
- Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos *pág.65*
- Privacidad y seguridad de la información *pág.68*
- Transformación digital *pág.68*
- Relación con el cliente *pág.69*
- Satisfacción multicanal del cliente *pág.71*
- Cadena de suministro *pág.73*

74 El Banco de Reservas y su compromiso con un futuro sostenible

76 Apéndices

- Empresas Subsidiarias *pág.77*

78 Índice de contenidos GRI

82 Sustainability Report 2024



Liderazgo, innovación y sostenibilidad para la banca del futuro

Mensaje del Presidente Ejecutivo

[GRI 2-22]

La promulgación de la Ley núm. 13-24, que otorgó de manera oficial al Banco de Reservas el estatus de banco múltiple, permite ampliar significativamente las capacidades de capitalización y fortalecer la posición financiera del banco, al tiempo que fomenta la competitividad del mercado.

Con estas nuevas disposiciones, se apoya el fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas, así como la modernización del Consejo de Directores. Hoy, el Banco tiene la apertura de competir en igualdad de condiciones en la banca múltiple, lo que se traduce en beneficio para los clientes y para el país.

Mediante los cambios estructurales, operativos y regulatorios, el Banco de Reservas reafirma su liderazgo en el sector bancario nacional, colocándose a la

vanguardia de las tendencias internacionales alineadas a los principios de banca sostenible.

De igual manera, el crecimiento significativo de los activos de la institución en los últimos años y su impacto positivo en sectores como el turismo, así como el apoyo a la innovación reflejan la expansión robusta de nuestras operaciones y la gestión que nos ha posicionado como referente en el sistema financiero nacional, con una participación del 33% de los activos totales.

En otro orden, el respaldo al turismo permitió la incorporación de 1,104 habitaciones en el 2024 y la creación de 4,720 empleos directos e indirectos, mejorando la experiencia de los visitantes y el desarrollo de las comunidades aledañas.



A través de los años, se ha trabajado para brindar acceso a servicios financieros para todos los dominicanos. Estamos físicamente presentes en cada municipio del territorio nacional y en puntos neurálgicos del extranjero.

Los más de RD\$930 millones y US\$158,000 en créditos colocados por las oficinas de representación Banreservas, durante el 2024, han superado las expectativas fijadas. Esto indica la efectividad de la expansión internacional y una clara demanda de los servicios brindados, consolidando al Banco como un aliado clave para los dominicanos residentes en el exterior.

El compromiso del Banco de Reservas con la inclusión financiera también se ha reflejado en programas como Bancarizar es Patria, que ha habilitado la apertura de más de 900,000 cuentas de ahorro y expandido la educación financiera local, empoderando así a las comunidades más necesitadas.

Por otro lado, la modernización de los sistemas internos con la implementación de múltiples soluciones digitales ha derivado en una mayor agilidad operativa para enfrentar los desafíos tecnológicos del presente, así como en la creación de nuevos servicios. Todo esto sin perder de vista el bienestar de los clientes y el rol del Banco en el desarrollo económico y social del país.

El lanzamiento de soluciones como la nueva billetera digital y la introducción de la inteligencia artificial en la asistente virtual son parte de las innovaciones digitales que acercan a Banreservas a donde quiera que estén sus clientes.



El financiamiento de productos verdes superó los US\$140 millones garantizando nuestro valor comercial a largo plazo y maximizando el impacto positivo social y ambiental del Banco.

Todo esto se suma a la capacidad de adaptación del Banco en un sector financiero en constante evolución, así como a su compromiso con la innovación, la sostenibilidad, el crecimiento económico y social, así como la prosperidad de la República Dominicana.

Samuel Pereyra



En paralelo a la promulgación de la **Ley núm. 13-24**, que

otorgó de manera oficial al **Banreservas el estatus**

de banco múltiple, la institución fortaleció su

posición financiera, logrando una **participación del**

33% en los activos del sistema.

En 2024, colocó **más**

de **RD\$930** millones y

US\$158,000 en créditos internacionales



Acerca del Informe

[GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14]

Este Informe de Sostenibilidad presenta el desempeño y progreso del Banco de Reservas de la República Dominicana en el 2024. El Informe incluye sólo las acciones realizadas por el Banco, con excepción donde se hace referencia a sus Empresas Subsidiarias, cuya lista puede encontrarse en el apéndice.

Los datos presentados cubren los resultados e impactos del Banco desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024. Las informaciones ampliadas sobre el negocio y desempeño financiero del Banco se encuentran disponibles en la Memoria Institucional de 2024.

El Informe de Sostenibilidad es conocido y validado por el Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco, el cual es la máxima autoridad para temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza -ASG-.

El contenido del documento se basa en la colaboración y el compromiso de sus relacionados, como instancias ejecutivas, colaboradores, clientes, entre otros. El Banco realiza evaluaciones periódicas que identifican temas importantes para sus grupos de interés y están destinadas únicamente a reflejar las cuestiones ASG más relevantes. Esto no implica necesariamente que los temas tengan una materialización o impacto directo en los resultados financieros, comerciales u operativos de la institución.

Este informe fue elaborado en conjunto con una firma externa, que aplicó controles de aseguramiento sobre la calidad y veracidad de los datos presentados.

El Informe toma en cuenta los estándares del Global Reporting Initiative -GRI- y los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- de las Naciones Unidas -ONU-. Un resumen con las referencias a estos estándares se encuentra disponible en la sección de apéndice de este Informe.

El Informe de Sostenibilidad 2024 refleja el compromiso ASG del Banco de Reservas, validado por su Comité y alineado a los estándares GRI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Para leer la Memoria Institucional 2024, consulta este código QR



El Banco de Reservas

Acerca del Banco

[GRI 2-1]

El Banco de Reservas de la República Dominicana –Banco Múltiple– es una entidad de intermediación financiera autónoma, propiedad del Estado dominicano, con patrimonio propio y 84 años operando en todo el territorio nacional dominicano.

El Banco fue designado oficialmente como banco múltiple con la Ley núm. 13-24, la cual introdujo cambios que permiten a la institución operar adecuadamente dentro de un sector altamente competitivo. Bajo esta legislación, se cambia la designación del Administrador General por el de Presidente Ejecutivo, sin afectar sus funciones ni la estructura de la institución.

También, se estipuló que el Consejo de Directores estará integrado por 14 miembros: el Ministro de Hacienda, quien lo presidirá como hasta ahora; el Presidente Ejecutivo del Banco y doce integrantes designados por el Poder Ejecutivo, tres de los cuales serán recomendados por la Junta Monetaria y tendrán la condición de miembros independientes. La matrícula del organismo no aumenta, puesto que los cinco integrantes que fungían como suplentes ahora quedan como miembros titulares.

Más información en la Memoria Institucional 2024, particularmente en las páginas 21 y 22; y el Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo 2024, específicamente en las páginas 17 y 18.



Para leer la Memoria Institucional 2024, consulta este código QR



Para leer el Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo 2024, consulta este código QR



Visión

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



Misión

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



Valores

Compromiso
Liderazgo
Excelencia
Integridad
Innovación



En 2024, Banreservas eliminó los desiertos bancarios, alcanzó más de 3.8 millones de clientes y sumó 3,577 puntos de acceso, integrando innovación digital con presencia nacional e internacional

Modelo de negocio

[GRI 2-6]

El compromiso del Banco de Reservas con el bienestar social y económico de todos los dominicanos es el motor que impulsa nuestra estrategia de negocios.

Las soluciones adaptadas a las demandas particulares de los dominicanos, junto con la adaptación multicanal de nuestros servicios, nos permiten satisfacer las necesidades financieras de prácticamente todos los sectores productivos y grupos poblacionales del país, de una manera ágil, eficiente y adaptada a cada realidad.

A lo largo de los años, hemos acercado el Banco a millones de dominicanos mediante la creación y mantenimiento de nuevos canales digitales, el establecimiento de alianzas estratégicas que han habilitado nuevos puntos de acceso y con la apertura de oficinas de representación en el extranjero, en lugares donde reside una gran cantidad de compatriotas que mantienen una estrecha conexión con el país.

- **+3.8 millones de clientes activos**

La mejora del acceso al Banco y la optimización de nuestros procesos nos permiten mejorar la experiencia del cliente, incrementando su satisfacción día tras día.



La presencia en todo el territorio dominicano y más allá, así como su exposición moderada al riesgo de mercado, junto con una rentabilidad y liquidez sólidas¹, permiten a Banreservas mantener el liderazgo de la banca local que ha ocupado por décadas.

Productos y servicios

[GRI 2-6]

El Banco de Reservas se enfoca en proporcionar soluciones financieras hechas a la medida de las necesidades de sus clientes.



Además, el Banco ofrece:

- **Líneas de crédito pymes y empresariales**
- **Préstamos personales, empresariales, hipotecarios y de vehículos**
- **Seguros**
- **Servicio de nómina empresarial**
- **Servicio de factoring**
- **Servicio de remesas**
- **Financiamiento a soluciones de energía limpia**
- **Entre otros servicios adaptados a las necesidades de todo el público local**

Estos productos pueden ser solicitados y gestionados a través de los canales presenciales y digitales Banreservas.

¹ Acorde al informe de calificación de riesgos de julio 2024 por la calificadoradora Fitch Ratings.

Canales de atención

[GRI 2-1]

Presencia nacional



Puntos de acceso disponibles

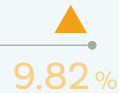
Crecimiento

3,577

2024

3,257

2023



Oficinas comerciales y unidades de negocios personales: 288

ATM



Cajeros automáticos²: 2,017

Subagentes bancarios: 1,247

Puntos bancarios³: 25

2 Estos incluyen los cajeros automáticos de UNARED.
3 Los puntos bancarios son unidades de negocios instaladas en oficinas gubernamentales o universidades.

Representación internacional

Madrid, Miami y New York



Más canales digitales: App Personas, App Empresas, Asistente Virtual Alma, Centro de Contacto, TuBanco Personas, TuBanco Empresas, Sistema de Voz Interactivo -IVR- con biometría de voz y servicios vía WhatsApp, bóvedas de depósitos automatizadas y hub de pago de servicios

- 29.3% de incremento en los servicios ofrecidos a través de todos los canales, en comparación con el año anterior

Aprovechando las oportunidades del nuevo reglamento de subagentes bancarios recientemente aprobado por la Superintendencia de Bancos, Banreservas continuó fortaleciendo su compromiso con las comunidades, ofreciendo la tecnología y el soporte necesarios para que comercios locales ofrezcan la amplia gama de servicios y productos del Banco.

Con la inauguración de un nuevo subagente bancario en la comunidad Los Cacaos, en la provincia San Cristóbal, el Banco de Reservas se convirtió en la única entidad bancaria con presencia en todos los municipios del país, marcando también un hito al ser el primer banco en eliminar los desiertos bancarios nacionales.

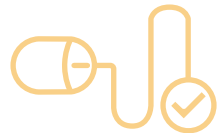
La incorporación de nuevos subagentes bancarios en diferentes distritos municipales, junto a la reactivación de puntos previamente inactivos y la expansión de la red de cajeros automáticos Banreservas y de UNARED han contribuido a facilitar el acceso de la población a los servicios financieros del Banco.

También, se avanzó en la automatización y centralización de procesos internos como la afiliación de nuevas entidades de servicios al hub de pagos, las instalaciones de nuevas bóvedas, la digitalización del transporte de valores y la implementación de un nuevo software de manejo de operaciones. Este último elimina la necesidad de transacciones físicas o auto asistidas, mejora la eficiencia, reduce los costos operativos, incrementa la seguridad y optimiza la experiencia del cliente al facilitar una operación completamente digital.

Hub de pagos

662,570

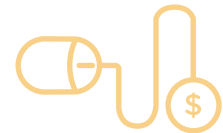
Transacciones realizadas



Bóvedas electrónicas

966,739

Transacciones realizadas



Otras iniciativas orientadas a incrementar la capacidad de captación del Banco y reducir el tiempo de respuesta a solicitudes de los clientes incluyeron:

- **Habilitación de transacciones sin contacto.** Permite el uso de los cajeros automáticos sin necesidad de insertar tarjetas de débito o crédito
- **Nueva billetera digital.** Habilita pagos móviles a través de Apple Pay y Google Pay. A través de este servicio, se registraron más de 210,000 y 3,000 afiliaciones de tarjetas, respectivamente, en los primeros 5 meses
- **Nueva gestión de turnos y citas.** Opción disponible en la App Personas que permite programar citas y tomar turnos antes de visitar las oficinas Banreservas
- **Lanzamiento del token digital empresas.** Mecanismo de doble autenticación que sustituye al token físico y a la tarjeta de códigos, beneficiando a más de 23,000 clientes empresariales
- **Innovaciones en la asistente virtual Alma.** Ahora permite el bloqueo de tarjetas, notificación de viajes, y solicitud de estados de cuenta, así como la migración a inteligencia artificial para consultas de generales y de balances, y la precalificación de préstamos para ferias
- **Precalificación automática de préstamos.** Más de 7,450 solicitudes gestionadas a través de Alma, durante Expo Fomenta Pymes, Expo Hogar y Expo Móvil Banreservas
- **Bloqueo automatizado de tarjetas.** Disponible mediante Alma y vía telefónica -IVR-

La expansión de los canales de acceso forma parte de la estrategia digital y de inclusión financiera del Banco. Estas soluciones fortalecen la eficiencia y la comodidad de los servicios bancarios digitales para sus clientes.



En 2024, amplió su red a **3,577 puntos** de

acceso y eliminó los desiertos bancarios,

combinando presencia territorial, canales digitales y

servicios innovadores como su **asistente virtual** Alma

y la nueva billetera digital

Con **84 años** de trayectoria, el Banco de Reservas

reafirma su **liderazgo** como banco

múltiple, ofreciendo **soluciones financieras** a

más de **3.8 millones** de **clientes**.



Resumen 2024

Desempeño financiero

[GRI 201-1]

EN MILLONES DE RD\$	2024	2023
Total en activos	1,215,668.6	1,127,606.7
Total depósitos	929,350.4	869,578.1
Cartera de préstamo neta	562,532.9	501,062.4
Inversiones totales netas	413,668.8	331,036.4
Fondos disponibles	184,606.2	252, 987.2

INDICADORES EN %	2024	2023
Rentabilidad sobre activos	2.3	2.3
Rentabilidad del patrimonio	26.8	32.3
Índice de solvencia	19.9	16.8

Negocios y Operaciones

TOTAL DE DEPÓSITOS DE CLIENTES	2024	2023
RD\$	694,335.50 MM	637,594.83 MM
US\$	3,716.06 MM	3,874.37 MM
EU\$	85.38 MM	82.19 MM



CRÉDITOS DESEMBOLSADOS A CLIENTES –EN MILLONES–	2024	2023
RD\$	218,421.85	241,754.27
US\$	769.60	742.80
EU\$	1.19	0.43

CRÉDITOS APROBADOS EN RD\$	2024	2023
Personas Físicas	45.94%	37.43%
Pymes	21.40%	17.07%
Sector Corporativo, Privado, Gubernamental y Turismo	32.66%	45.50%

CRÉDITOS APROBADOS EN US\$	2024	2023
Personas Físicas	0.99%	0.88%
Pymes	0.90%	0.68%
Sector Corporativo, Privado, Gubernamental y Turismo	98.11%	98.44%

	CANTIDAD	%
Número total de operaciones de la organización	7,386,806	N/A
Solicitudes de servicios con estatus finalizado	5,800,001	78.52%
Apertura de certificados de depósitos	63,540	0.86%
Apertura de Cuenta Corriente	35,689	0.48%
Apertura de Cuenta de Ahorro	780,690	10.57%
Desembolso de préstamos de consumo	187,741	2.54%
Desembolso de préstamos comerciales	57,726	0.78%
Desembolso de préstamos hipotecarios	6,838	0.09%
Tarjetas de crédito emitidas	454,581	6.15%

Durante 2024, Banreservas contó con 64 oficinas certificadas en Sostenibilidad 3Rs, redujo 22% del consumo eléctrico, benefició a más de 18,700 familias en operativos sociales y fortaleció su gestión con 63 procesos certificados

Financiamientos a viviendas de bajo costo, compuestos por:

- 12 proyectos financiados⁴
- RD\$2,645.70 millones aprobados⁵
- 1,849 cantidad de unidades a desarrollar⁶

Factoring gubernamental, compuesto por:

- 25 clientes beneficiados, de los cuales 21 son MiPymes
- RD\$ 781.63 millones desembolsados⁷

Hitos

Negocios y operaciones

- Disposición de hasta US\$84 millones para el desembolso de préstamos destinados a apoyar a las mujeres empresarias, a las pequeñas empresas y a

⁴ El resultado 2023 correcto es 16.
⁵ La cifra 2023 correcta es RD\$ 3,108.70 millones.
⁶ En 2023 se reportó referenciando a personas beneficiadas, pero lo correcto es unidades por desarrollar. El resultado preciso del 2023 es 2,631.
⁷ La cifra 2023 correcta es de RD\$271.49 millones.

- fomentar la adquisición de tecnologías verdes⁸
- Implementación de la billetera digital y pagos móviles para el uso sin contacto de tarjetas de crédito y débito
- Incorporación como miembro afiliado a la Organización Mundial del Turismo –ONU Turismo– y al Consejo Mundial de Viajes y Turismo –WTTC, por sus siglas en inglés–

Ambiental

- 64 oficinas certificadas en 3Rs desde la implementación del sistema de gestión ambiental
- Introducción de elementos ISO 14001 en la política ambiental
- Reducción del 22% de la factura eléctrica en las 23 oficinas con sistemas de energía fotovoltaica de carga instalados

Social

- RD\$176.55 millones invertidos en capacitaciones de colaboradores
- 938,314 cuentas personales abiertas a personas sin aparente actividad bancaria reciente, a través del programa Bancarizar es Patria
- 18,706 familias beneficiadas en 31 operativos de intercambio de plásticos por alimentos

Gobernanza

- Inauguración del Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética Banreservas
- Certificación de 63 procesos y 19 subprocesos bajo la norma ISO 37001
- Reducción del 38% en el tiempo de respuesta a reclamaciones

Alianzas y nuevas iniciativas

[GRI 2-6]

- Lanzamiento del primer depósito a plazo digital en la República Dominicana, disponible para clientes personales a través de la App Banreservas
- Firma de un acuerdo de colaboración con el Tribunal Constitucional de la República Dominicana para su inclusión en el programa de facilidades crediticias y de educación financiera del Banco
- Acuerdos con la Superintendencia del Mercado de Valores y la Superintendencia de Electricidad para otorgar tasas preferenciales en préstamos hipotecarios para viviendas de bajo costo, préstamos de vehículos y préstamos de consumo a través del programa Empleado Feliz
- Firma de memorando de entendimiento con Young Americas Business Trust –YABT– para impulsar iniciativas de emprendimiento, liderazgo y desarrollo sostenible para los jóvenes de la región
- Acuerdo con el Ministerio de Educación para integrar la educación financiera en el currículo escolar

⁸ Con una cobertura de garantía de US\$42 millones del U.S. International Development Finance Corporation –DFC–

25

clientes beneficiados
a través de factoring
gubernamental



Reconocimientos



World Finance

- Mejor Banco Comercial en República Dominicana -11 años consecutivos-
- Mejor Banco de Inversión de República Dominicana
- Mejor Banca Privada en la República Dominicana
- Mejor Banco de Gobierno Corporativo en República Dominicana
- Mejor Banco de Consumo en la República Dominicana



Global Finance

- Mejor Banco del Caribe
- Mejor Banco de la República Dominicana
- Mejor Banco para Pymes del Caribe
- Mejor Banco para Pymes de la República Dominicana
- Mejor Banco de Tesorería y Cash Management en la República Dominicana
- Mejor Proveedor de Financiamientos de Comercio Exterior
- Mejor Banco Digital Corporativo en República Dominicana
- Banco Más Seguro



Euromoney

- Mejor Banco en Responsabilidad Corporativa de América Latina
- Mejor Banco en Responsabilidad Corporativa en República Dominicana
- Mejor Banco en República Dominicana
- Mejor Banco en Responsabilidad Ambiental, Social y Gobernanza -ASG- de República Dominicana



The Banker

- Banco del Año de la República Dominicana
- Primer lugar en rankings capital-patrimonio, cantidad y calidad de los activos y retorno de capital en República Dominicana
- Segundo puesto en activos, cuarto en ganancias, quinto en capital-patrimonio tier 1 y séptimo en retorno de activos en Centroamérica y el Caribe
- Mejora de 41 posiciones en el ranking «Top 1000 bancos del mundo» en el tier 1 capital, ubicándose en el puesto #729



LatinFinance

- Transformación Digital del Año en América Latina y el Caribe



Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD– y Ministerio de la Mujer de República Dominicana

- Categoría Oro en el Sello de Igualdad de Género Igualando RD

Federación Latinoamericana de Bancos, y Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina

- + Futuro en la categoría «Género, grupos vulnerables e inclusión financiera», por su programa Bancarizar es Patria



Summa

- Empresa Líder de América Central y República Dominicana 2024, en las categorías de Transformación Digital, Agilidad de Aprendizaje, Innovación y Cultura Organizacional

En **2024**, Banreservas

operaciones, fortaleció su red física y

alcanzó **activos** por **RD\$1.2 billones**,

digital, y mantuvo un índice de **solvencia**

depósitos por **RD\$929,350 millones** y

del **19.9%**, reafirmando su

una cartera de **préstamos** neta de **RD\$562,532**

liderazgo financiero y su capacidad para sostener

millones. Realizó más de **7.3 millones** de

el **crecimiento** inclusivo y **sostenido** del **país**



Estrategia de Sostenibilidad

La gestión de sostenibilidad se desarrolla de manera transversal a través de las distintas áreas del Banco. El marco estratégico que apoya la gestión de impactos, riesgos y oportunidades asociadas a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza -ASG- de la institución, fomenta a su vez la innovación, la atracción de nuevos clientes y la promoción de cambios positivos en la sociedad dominicana.

Luego de la identificación de los asuntos materiales en el período 2022-2023, se establecieron metas internas a nivel departamental para promover el cumplimiento de los objetivos institucionales de sostenibilidad y del compromiso asumido mediante la participación en el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Relación con los grupos de interés

[GRI 2-26, 2-29]

La comunicación continua con los grupos de interés del Banco es fundamental para asegurar una conducta empresarial responsable, ofrecer productos y servicios alineados a las necesidades del país y mantener el liderazgo en la banca local.

Se mantiene un diálogo abierto con la sociedad dominicana, comunicando oportunamente cambios en políticas, productos y servicios a través de medios informativos tradicionales, digitales e institucionales, conforme a las necesidades y a lo establecido por las leyes locales.

Banreservas integra la sostenibilidad de forma transversal, promoviendo innovación, cumplimiento del Pacto Global, y diálogo activo con grupos de interés para alinear sus acciones a objetivos ambientales, sociales y de gobernanza

A continuación, se presenta una lista de los canales de comunicación disponibles para informar y recibir retroalimentación de los principales grupos de interés:

Estado Dominicano

- Informes de gestión
- Reuniones periódicas

Cientes

- Ejecutivos de cuentas
- Encuestas de satisfacción
- Canales digitales y buzones en oficinas comerciales
- Línea Ética

Colaboradores –empleados–

- Supervisores directos
- Termómetro Laboral
- Línea Ética

Proveedores

- Departamento usuario de los servicios
- Departamento de compras
- Línea Ética

Reguladores

- Departamento de Cumplimiento
- Asociaciones del sector
- Congresos y reuniones

Sociedad

- Buzones en oficinas comerciales
- Canales digitales
- Línea Ética

Asuntos materiales

[GRI 3-1, GRI 3-2]

La lista de asuntos materiales del Banco no ha sufrido cambios desde su publicación en el Informe de Sostenibilidad 2023. Cabe recordar que su determinación se basó en la consulta de estándares ASG, la evaluación comparativa con la banca local e internacional y la retroalimentación de las principales partes interesadas.

Temas materiales

Banca Sostenible

- Finanzas sostenibles

Social

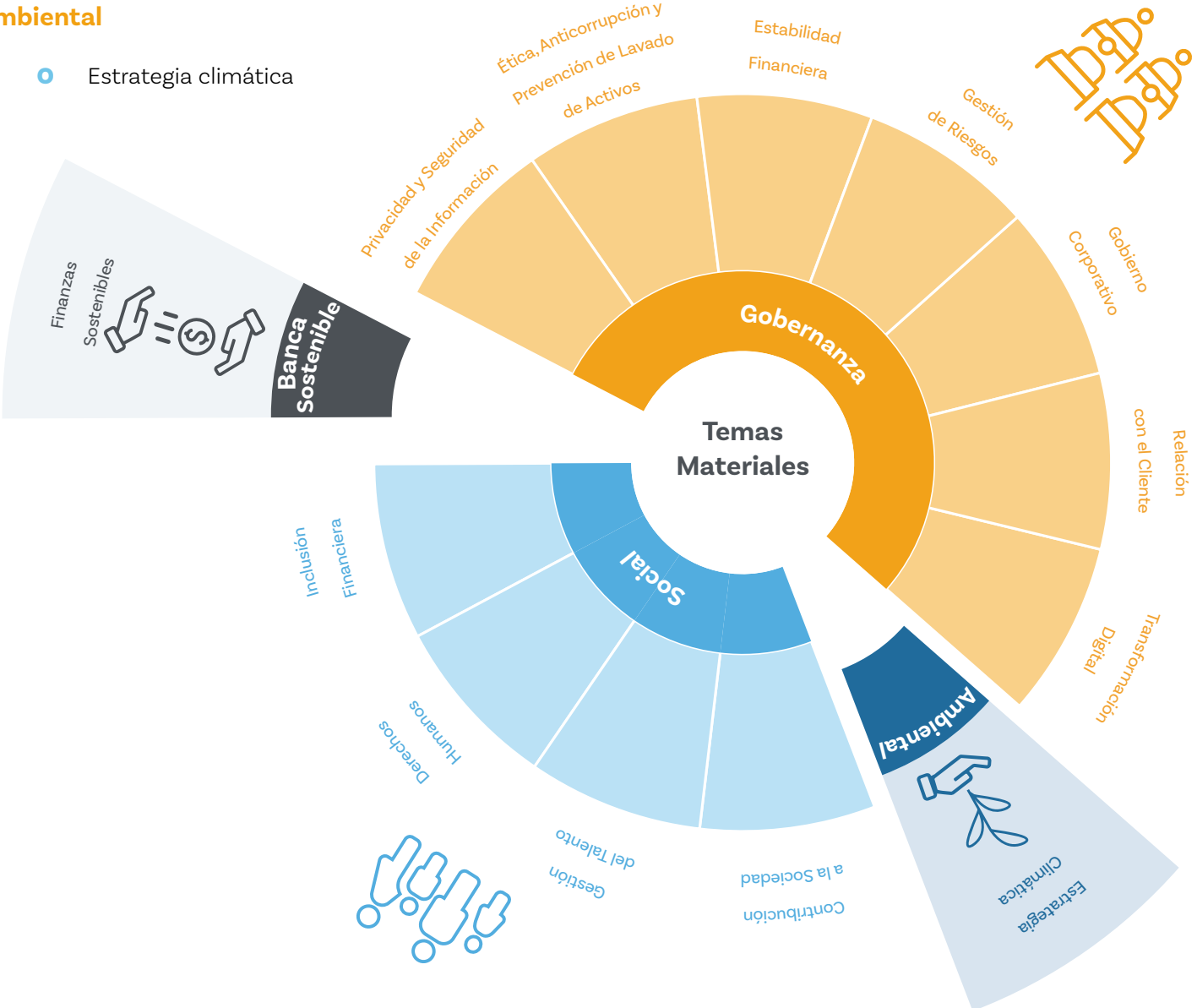
- Gestión del talento
- Contribución a la sociedad
- Derechos humanos
- Inclusión financiera

Gobernanza

- Gobierno corporativo
- Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos
- Gestión de riesgos
- Privacidad y seguridad de la información
- Estabilidad financiera
- Relación con el cliente
- Transformación digital

Ambiental

- Estrategia climática



El Banco impulsa una sostenibilidad estratégica, integrando criterios ASG en todas sus áreas, fortaleciendo el diálogo con sus grupos de interés y consolidando su liderazgo responsable en la transformación social y financiera del país



Parque eólico Los Cocos, Pedernales. República Dominicana

Banca Sostenible

Los principios de banca sostenible contribuyen a gestionar los riesgos ambientales y sociales, al tiempo que permiten aprovechar las oportunidades vinculadas al empoderamiento económico de las mujeres, la inclusión financiera y el desarrollo de capacidades.

La oferta de productos que respaldan la transición hacia una economía baja en carbono, junto con la implementación de estrategias de finanzas sostenibles, crean valor comercial a largo plazo y fortalecen el impacto social y ambiental del Banco.



Finanzas sostenibles

[GRI 201-2]

Se constituyeron las mesas de trabajo para el desarrollo de nuevos productos de finanzas sostenibles, en colaboración con asesores internacionales.

Además, el U.S. International Development Finance Corporation -DFC- anunció una cobertura de garantía de US\$42 millones para respaldar el desembolso de préstamos por un monto total de hasta US\$84 millones al Banco de Reservas de la República Dominicana. Esta cobertura de garantía está destinada a apoyar a las mujeres empresarias, así como a financiar préstamos verdes y pequeñas empresas. Esta iniciativa contribuye al continuo desarrollo y crecimiento económico de la región Sur del país.

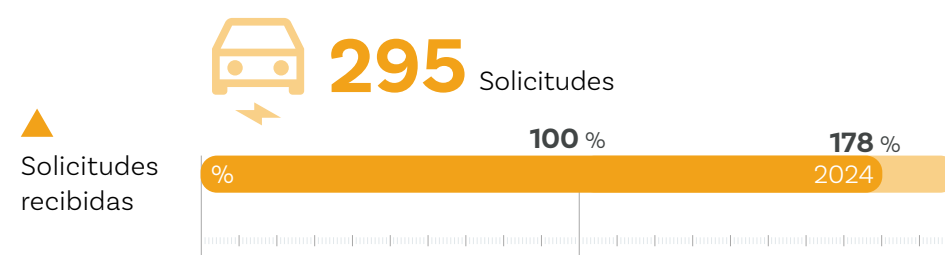
Banreservas impulsó finanzas sostenibles en 2024 con US\$402 millones en proyectos de energía renovable (489.5MW)

Algunas de las principales contribuciones del Banco al financiamiento verde durante el año fueron:

- RD\$94,837,598.27 a 29 pymes y grandes empresas mediante el programa Renueva Verde

29  Pymes  y grandes empresas

- RD\$ 336.5 millones aprobados a 133 clientes para la adquisición de vehículos eléctricos e híbridos, de 295 solicitudes recibidas con un incremento del 178%



- RD\$21.9 millones para la adquisición de paneles solares a través de Expo Hogar

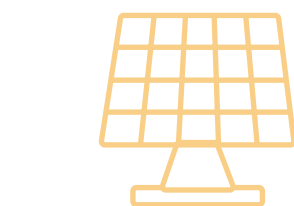


- US\$106 millones a 4 nuevos proyectos de energía renovable para un total de 10 proyectos y US\$402 millones⁹ en la cartera vigente, con una capacidad instalada de 489.5 MW



10 Proyectos de Energía renovable

489.5 MW



El Banco desarrolló productos financieros sostenibles con asesoría internacional, facilitó acceso a vehículos eléctricos, paneles solares y proyectos verdes, y promovió el crecimiento económico de pequeñas empresas en la región Sur del país

⁹ Con una cobertura de garantía de US\$42 millones del U.S. International Development Finance Corporation -DFC-



133
Clientes adquirieron
vehículos eléctricos



Ambiental

Oficina de Villa Alta

La gestión medioambiental institucional se aborda desde múltiples perspectivas dentro del Banco. De manera indirecta, las innovaciones en los canales digitales promueven la reducción del uso de combustible y de papelería en las operaciones del Banco y su cadena de valor. De manera directa, se trabaja en la alineación del sistema de gestión ambiental a normas internacionales en la materia.

Adicionalmente, se realizan evaluaciones de riesgos financieros relacionados con el cambio climático, validando la vulnerabilidad de cada sector económico con relación a potenciales eventos atmosféricos. En el 2024, se llevaron a cabo seis evaluaciones de este tipo, lo que implicó la revisión de las políticas ambientales actuales y la validación de su posible inclusión a la taxonomía verde, entre otras actividades. La gestión de riesgos climáticos está debidamente integrada en el proceso de manejo de riesgos corporativos del Banco.



Sistema de gestión ambiental

La implementación formal del sistema de gestión ambiental Banreservas inició en 2018. Desde ese entonces, se realizan análisis de impactos ambientales y se ejecutan medidas correctivas en las oficinas, con el objetivo de reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente y la salud. Además, se implementó un sistema de manejo de edificios -BMS por sus siglas en inglés-, que permite controlar y monitorear el consumo eléctrico.

Durante 2024, Banreservas recicló más de 230,000 kg de materiales, destruyó residuos peligrosos y capacitó colaboradores, promoviendo una cultura ambiental activa y responsable dentro de sus operaciones institucionales

Otras acciones del sistema de gestión ambiental incluyeron:

- Creación de más de 66 puntos limpios, que funcionan como centros de acopio de residuos, en diferentes instalaciones del Banco
- Implementación de la Ruta de Reciclaje, mediante la recolección de residuos en las distintas oficinas
- Promoción interna de la cultura ambiental

Como resultado de estas iniciativas, 64 oficinas Banreservas han sido certificadas por la empresa Sostenibilidad 3Rs, logrando la mayor cantidad de certificaciones otorgadas a una institución local hasta la fecha. En el 2024, de las cinco instalaciones evaluadas, se logró la certificación 3Rs en tres de ellas, además de una re-certificación.

A medida en que se certifican las oficinas, se nombran gestores ambientales responsables de contabilizar el uso de electricidad, combustible y otros elementos que sirvan para medir de manera integral la huella de carbono del Banco. Durante el 2024, se reforzó la capacitación de estos gestores ambientales para garantizar la integridad de los datos recolectados.

Para fomentar la cultura ambiental entre colaboradores de nuevo ingreso, se les capacita acerca de la existencia del sistema de gestión ambiental y sus principales componentes. Además, se envían mensajes mensuales a todos los colaboradores como parte de las acciones de concientización. En el 2024, se llevaron a cabo 10 capacitaciones relacionadas al Programa de Salud y Seguridad Ocupacional.

La gestión medioambiental del Banco es supervisada por el Comité Salud, Seguridad Ocupacional y Gestión Ambiental. Este Comité es responsable de velar por el cumplimiento de la política ambiental, la cual ha sido modificada en tres ocasiones desde su publicación en el 2018.

La última actualización de la política se realizó en abril 2024, con el objetivo de continuar incorporando elementos de la norma internacional ISO 14001. La intención es avanzar hacia la certificación ISO14001 a nivel institucional, sobre la base del camino recorrido con las certificaciones de Sostenibilidad 3Rs.

Durante el año, se realizó un análisis de brechas para identificar los cambios necesarios para la obtención de esta certificación ISO. Como resultado de este análisis, se solicitaron ajustes al proceso de compras del área de Ingeniería, con el propósito de que, a futuro, todos los proveedores cuenten con su propio sistema de gestión ambiental.

La meta es certificar, conforme a la norma ISO 14001, los principales procesos de las áreas de Ingeniería, Servicios Generales, Legal y Capital Humano en los próximos dos años, así como certificar las oficinas bajo el estándar EDGE -Excellence in Design for Greater Efficiencies-.

- La certificación EDGE avala un ahorro del 20% o más en consumo eléctrico, agua y energía incorporada en los materiales de construcción¹⁰
- El equipo encargado de la certificación ISO 14001 del Banco recibió una capacitación en el tema mediante el programa de Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Sostenibilidad 3Rs

Banreservas es la institución con más certificaciones



64

Total oficinas certificadas

3

Oficinas certificadas en 2024

1

Re-certificación

10 Acorde a datos de la propia certificación: <https://edgebuildings.com/certify/certification/?lang=es>

Ecoeficiencia

Para maximizar la eficiencia de nuestras operaciones y el uso de recursos, el Banco se apoya en dos centros de datos propios, así como de soluciones tecnológicas para la digitalización y almacenamiento de datos en la nube. Para medir la eficiencia de los centros de datos, se utiliza el índice de Efectividad en el Uso de Energía, mejor conocido como Power Usage Effectiveness o - PUE-.

En el 2024, el índice PUE de los centros de datos alcanzaron valores de hasta 1.58. Cabe señalar que, un valor de este índice cercano a 1.0 indica una alta eficiencia energética.

Por otro lado, la transformación digital de procesos internos ha permitido una reducción en el uso de materiales físicos a lo interno del Banco, tanto en la atención a los clientes externos, como en múltiples procesos a lo largo de la cadena de valor. Además, el desarrollo de nuevos canales digitales de servicio, junto con la promoción de los cajeros automáticos y los subagentes bancarios, fomenta que los clientes realicen sus transacciones desde cualquier lugar, reduciendo así la necesidad de desplazarse a las oficinas comerciales.

Otras acciones a favor de la ecoeficiencia incluyeron:

- Cambio de estrategia en eventos, implementando el uso de bebederos en lugar de botellas plásticas de agua
- Implementación y promoción del uso de invitaciones digitales y códigos QR en eventos
- Adquisición de nuevos letreros elaborados con materiales reciclados
- Patrocinio de múltiples eventos, incluyendo concursos de reciclaje, cursos especializados sobre el cambio climático y energías renovables, y actividades de recaudación de fondos para la conservación de corales marinos

Gestión de residuos

[GRI 306-2, 306-4]

Como parte de los análisis realizados para las certificaciones ambientales, se identifican los residuos peligrosos y se entregan a gestores autorizados para su correcta disposición, evitando así que lleguen a vertederos públicos.

Así mismo, se lleva a cabo la separación de residuos para su adecuada disposición. Los puntos limpios, ubicados en oficinas alrededor del país, funcionan como centro de acopio y separación inicial de los residuos orgánicos, papel y plásticos.

A través de la Ruta de Reciclaje del Voluntariado Banreservas, se recopilan estos residuos y se realizan operativos para recolectar baterías, filtros de generadores eléctricos, entre otros, con el fin de disponerlos de manera que se minimice su impacto ambiental.

A continuación, se detallan las cantidades específicas de cada material reciclado



60,572 kg

Papel



112,540 kg

Archivos procesados

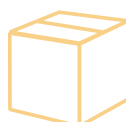


30,146 kg

Chatarras eléctricas y de metal

25,152 kg

Metal



6,981 kg

Cartón



3,499 kg

Plástico

59 uds

Tóner para impresión

Formación
Separación de desechos y cuidado del medio ambiente


290
Colaboradores
5
Charlas

- 45.5 toneladas de desechos sólidos generados
- 2,052 discos duros y 350 baterías –considerados residuos peligrosos y/o de manejo especial–, destruidos en un 100%

De igual manera, se instalaron siete nuevas estaciones de reciclaje de plástico, papel y cartón, y se capacitaron 290 colaboradores mediante cinco charlas impartidas sobre la separación de desechos y cuidado del medio ambiente.

Las capacitaciones incluyeron actividades prácticas enfocadas en la correcta clasificación de residuos, el fomento de hábitos de consumo responsable y la promoción de una cultura ambiental en toda la institución. A través de estas iniciativas, los colaboradores contribuyen activamente a la reducción del impacto ambiental.

Energía

[GRI 302-1, 302-4]

Actualmente, los sistemas fotovoltaicos colocados en algunas oficinas Banreservas tienen una capacidad instalada de 3.06 MW, con proyección de incremento a 3.79 MW para el 2026.

Durante el 2024, el promedio de generación eléctrica diaria de los sistemas fotovoltaicos fue de 6,103 KWh. Este promedio experimentó una disminución en comparación con el año anterior, debido al aumento de las precipitaciones atmosféricas e interrupciones parciales en seis sistemas de inyección. No obstante, se logró una reducción del 22% de la factura eléctrica de las 23 localidades con los sistemas fotovoltaicos instalados y de las 58 oficinas que cuentan con sistemas de energía fotovoltaica de inyección.

- Consumo total de energía eléctrica dentro de la institución, según facturación: 36,640,772 kWh¹¹
- Consumo de combustible en generadores eléctricos, según facturación: 59,859.20 galones¹²

11 Esta cifra se obtuvo de las facturas de electricidad y combustible, emitidas por las compañías de distribución eléctrica asignadas a cada localidad.
12 Ídem.



En 2024, Banreservas **fortaleció** su **mientras que los sistemas fotovoltaicos**

sistema de **gestión ambiental** con 64 oficinas certificadas **redujeron en un 22% la factura**

bajo el sello **Sostenibilidad 3Rs** y avances hacia la norma **eléctrica, consolidando**

ISO 14001. Se implementaron más de **66 puntos** **el compromiso del Banco con la**

limpios, rutas de **reciclaje** y capacitación ambiental, **ecoeficiencia** y la sostenibilidad institucional



Social



Las personas son el núcleo de todas las operaciones del Banco. Gestionar el impacto social es parte integral de la visión institucional de ser la entidad financiera reconocida por su excelencia y calidad humana, comprometida con el bienestar social y económico del país.

Desde el trato adecuado a los colaboradores, la plena inclusión de personas con discapacidad y la equidad de género, Banreservas trabaja para crear una mejor sociedad y generar prosperidad en toda la población.

En esta sección se abordan los temas de sostenibilidad identificados en el análisis de materialidad que afectan a colaboradores, clientes y a la sociedad en general.

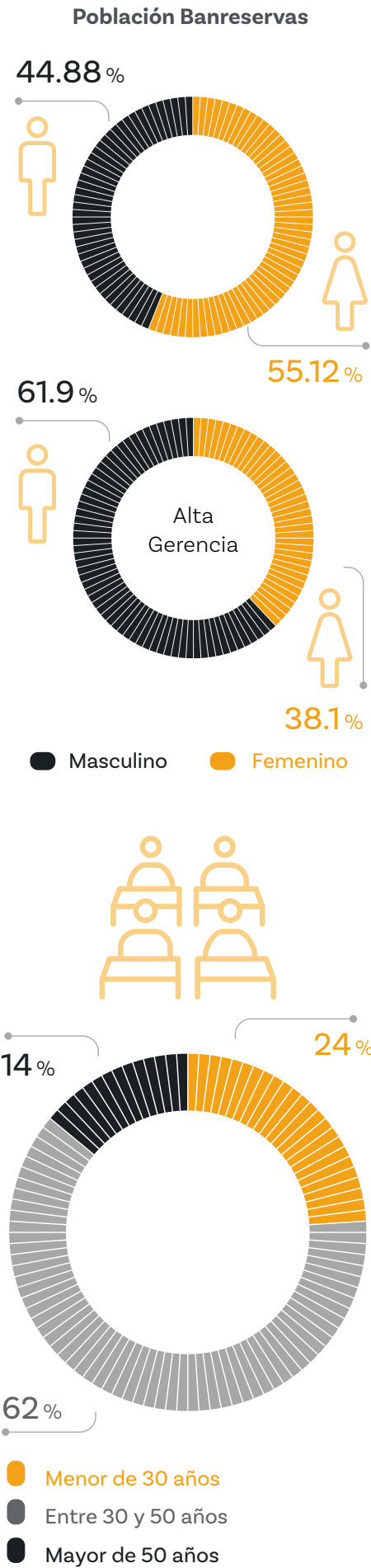
Gestión de talento

[GRI 2-30, 202-1]

El capital humano es fundamental para el progreso del negocio, por lo que el Banco invierte de forma consciente y sostenida en el bienestar y en el desarrollo de las capacidades de los colaboradores.

El 100% de los colaboradores perciben salarios superiores al salario mínimo establecido en el país.





Se mantiene el compromiso de cumplir con las normativas locales sobre el salario mínimo, al tiempo que se ofrecen paquetes de compensación competitivos con el mercado. El Banco de Reservas no mantiene actualmente acuerdos de negociación colectiva con sus empleados.

El programa de Reconocimiento al Talento Reservas, en las categorías Excelencia, InnovAcción e IdeAcción, continuó premiando a los colaboradores que propusieron o implementaron proyectos viables orientados a la reducción de costos, el incremento de ingresos y a la mejora del servicio bancario, así como a aquellos que demostraron una dedicación excepcional con los valores institucionales.

Durante el año se postularon:

- En la categoría IdeAcción, se presentaron 107 iniciativas, de las cuales 3 resultaron ganadoras
- En la categoría de Excelencia, 90 colaboradores nominados, de los cuales 5 fueron reconocidos
- En la categoría InnovAcción, se presentaron 5 iniciativas, resultando 1 ganadora

De igual forma, a través del programa Galardonados, se reconoció a 603 colaboradores que cumplieron 20, 25, 30 y 35 años de servicio en el Banco.

Colaboradores del Banco

[GRI 2-7, 2-8, 401-1, 405-1]

En el 2024, se contrataron 952¹³ nuevos colaboradores, alcanzando un total de 12,172 empleados fijos, el 100% a tiempo completo.

Población Banreservas

- 55.12% femenino y 44.88% masculino
- 38.1% femenino de la Alta Gerencia y un 61.9% masculino de la Alta Gerencia
- 24% menor de 30 años, 62% entre 30 y 50 años, y 14% mayor de 50 años
- 0.35% Alta Gerencia, 1.35% Cargos Directivos, 9.09% en Gerencial, 14.81% en Mandos Medios, 30.62% Profesional, 21.37% Técnico, 11.11% Apoyo y 11.30% Servicio
- 99% ubicados en el territorio nacional; menos del 1% en las oficinas de representación en el exterior

Adicionalmente, se integraron 198 pasantes y se emplearon más de 260 trabajadores temporales y contratistas, estos últimos con la siguiente composición:

- 54.68% femenino y 45.32% masculino
- 40% menor de 30 años, 44% entre 30 y 50 años, y 16% mayor de 50 años

13 La cifra 2023 correcta es 1,149.

Satisfacción del colaborador

[GRI 401-1]

Cada dos años, se realiza el termómetro laboral para medir la satisfacción y el compromiso de los colaboradores. Los resultados de esta encuesta permiten identificar áreas de mejoras y tomar medidas correctivas que fortalezcan las relaciones laborales y eliminen potenciales obstáculos que puedan impedir el desempeño pleno de los colaboradores. Con una participación del 93.27%, en 2023 se obtuvo un índice de satisfacción del 89.68%. La próxima encuesta se llevará a cabo en 2025.

Por otro lado, la tasa de rotación del personal del Banco fue de 4.54%, incluyendo tanto las salidas voluntarias como involuntarias de los colaboradores.

- 2.18% femenino y 2.36% masculino
- 1.16% menor de 30 años, 2.50% entre 30 y 50 años, y 0.88% mayor de 50 años

Como referencia, las tasas totales de salida de empleados en seis países de Latinoamérica, como Argentina, Brasil, Ecuador, México, Paraguay y Perú, se encuentra entre el 24% y el 44%¹⁴. De igual manera, la tasa de rotación del personal bancario de primera línea de Estados Unidos alcanzó el 23.4% en 2022¹⁵.

Desarrollo y formación del colaborador

[GRI 404-1, 404-2, 404-3]

Las evaluaciones de desempeño de los colaboradores sirven como base para detectar oportunidades de promoción del personal y brechas de conocimiento que requieran entrenamiento adicional.

Colaboradores evaluados

- 99.97% femenino y 99.92% masculino
- 100% Alta Gerencia, Directivo, Gerencial, Mandos Medios, Profesional y Técnico
- 99.93% Apoyo y 99.89% Servicio

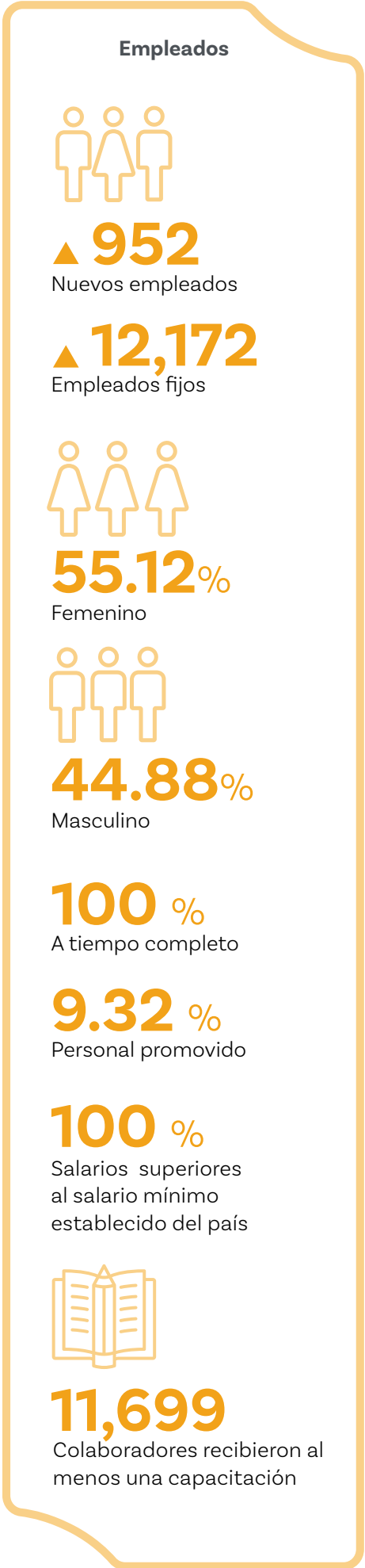
Personal promovido

- 9.32% del total de colaboradores

Las brechas detectadas en las evaluaciones de desempeño determinan el contenido del plan de capacitación anual para cada colaborador. Estos planes, junto a las capacitaciones regulatorias, derivaron en un promedio de 29.37 horas de capacitación impartidas por colaborador bajo la siguiente distribución:

14 Datos publicados por el International Labour Review (2020) <https://researchrepository.ilo.org/esploro/outputs/journalArticle/Rotación-laboral-en-América-Latina/995219569302676>

15 Datos publicados por American Banker (2022) <https://www.americanbanker.com/news/employee-churn-surges-at-banks-despite-pay-hikes#:~:text=The%20average%20pay%20for%20front,a%20Crowe%20LLP%20survey%20found%20>



Horas de capacitación por colaborador

- 51.7 Alta Gerencia
- 50.7 Directivo
- 39.1 Gerencial
- 32.9 Mandos Medios
- 30.2 Profesional
- 33.9 Técnico
- 15.2 Apoyo
- 6.2 Servicio

- 28.85 femenino y 27.31 masculino
- 36.8 menor de 30 años, 27.1 entre 30 y 50 años, y 15.7 mayor de 50 años
- 51.7 Alta Gerencia, 50.7 Directivo, 39.1 Gerencial, 32.9 Mandos Medios, 30.2 Profesional, 33.9 Técnico, 15.2 Apoyo, y 6.2 Servicio

En el 2024, 11,699 colaboradores recibieron al menos una capacitación no regulatoria durante el año. En total, se invirtió cerca de RD\$176.55 millones en capacitaciones regulatorias y no regulatorias del personal.

También, se capacitó a 3,127 supervisores de personal en programas orientados al fortalecimiento de sus habilidades de liderazgo. Para mejorar la atención al cliente, se capacitaron 1,926 colaboradores y 566 líderes en la cultura de excelencia en el servicio.

El programa Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social se mantuvo vigente, impartiendo más de 296 horas de formación a los colaboradores en temas de medioambiente, inclusión de personas con discapacidad, perspectiva de género, entre otros.

Reconociendo que las necesidades de capacitación trascienden el entorno profesional, y en línea con el compromiso institucional de promover la salud financiera, se dedicaron 256 horas de mentoría financiera a 64 colaboradores. También, se impartieron 56 horas de capacitación en talleres de finanzas personales a 2,003 colaboradores, conforme a las directrices del programa de inclusión financiera para colaboradores.

Los programas educativos del Banco de Reservas también se extienden a sus dependientes.

- 319 hijos de colaboradores participaron en talleres creativos
- 1,800 niños participaron en el campamento de verano para hijos de colaboradores
- 983¹⁶ colaboradores fueron beneficiados en la premiación Excelencia Estudiantil para sus hijos
- 339 colaboradores recibieron subsidio para dependientes con discapacidad
- 168 hijos de colaboradores activos y pensionados recibieron becas educativas

Salud y seguridad ocupacional

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10]

El Programa de Salud y Seguridad Ocupacional Banreservas cumple con todas las leyes aplicables del país incluyendo el Reglamento núm. 522-06 del Ministerio de Trabajo, que establece 20 elementos básicos con los que debe cumplir todo programa. Entre estos elementos se incluyen análisis de accidentes, controles de compra e ingeniería, control de salud y preparación para emergencias.

16 El resultado 2023 correcto es 917.



Banreservas fortaleció su cultura institucional

se otorgaron **becas** a hijos de colaboradores

con **12,172 empleados**, promoviendo

y se **reconoció** a más de **600 empleados**

la **equidad de género**, la inclusión de **personas** con

por su trayectoria,

discapacidad y la capacitación continua.

reafirmando el **compromiso**

Se invirtieron **RD\$176.55 millones en formación**,

del Banco con el **bienestar humano** y profesional

Adicionalmente, el programa realiza jornadas anuales de salud preventiva y vacunación dirigidas a los colaboradores. Durante el año, las jornadas beneficiaron a 2,100 colaboradores mediante exámenes de salud visual, pruebas de laboratorio y físicas.

El programa contempla además la evaluación periódica de los riesgos laborales, identificando áreas de alto riesgo y derivando en medidas para reducir la probabilidad de incidentes en el trabajo. Aunque la mayoría de los colaboradores desempeñan funciones de bajo riesgo para su salud física y mental, todos reciben las herramientas necesarias para realizar sus labores de manera segura, como capacitaciones orientadas a la mitigación de riesgos laborales.

Durante el 2024, se realizaron:

- 45 simulacros de emergencia
- 50 inspecciones de condiciones laborales
- 866 colaboradores capacitados en prevención de accidentes y emergencias
- 1 capacitación en el manejo adecuado de productos químicos y la interpretación de las hojas de seguridad dirigida al personal de servicio
- 1,048 inspecciones de seguridad

Así mismo, se mantuvo vigente el Programa de Brigadas, que cuenta con un total de 317 equipos de colaboradores entrenados para actuar ante emergencias, lo cual garantiza que exista al menos una brigada por cada nivel de las edificaciones. A los brigadistas se les distribuyó una prueba de conocimientos sobre el Plan de Emergencias, la cual fue respondida por una muestra de 160 personas, con un índice de aprobación del 95%, evidenciando el impacto positivo de las capacitaciones impartidas.

El Banco también dispone de consultorios y médicos en su sede central, así como en todas las localidades donde operan 100 o más colaboradores, proporcionando atención inmediata en casos de emergencia. Además, la Gerencia de Salud y Seguridad Ocupacional utiliza informaciones estadísticas para desarrollar planes preventivos, mientras que el personal médico tiene acceso a la información personal de salud de los colaboradores, resguardando siempre la confidencialidad de los datos.

- Tasa de frecuencia de accidentes: 0.38% - ▲19%-
- Índice de severidad: 3.00%¹⁷ - ▼1%-
- Índice de siniestralidad: 0.00% - igual que el 2023-
- Índice de fatalidad: 0.00%¹⁸ - igual que el 2023-
- Nivel de absentismo: 3.12%¹⁹ - ▲84%-

Al cierre del 2024, el Comité Salud, Seguridad Ocupacional y Gestión Ambiental, compuesto por personal de distintos departamentos, supervisa la gestión de riesgos laborales, tomando en cuenta la retroalimentación recibida de todos los colaboradores del Banco a través de la encuesta de termómetro laboral y otros canales de comunicación disponibles.

Actualmente, el programa está diseñado considerando aspectos del modelo ISO 45001 y se están tomando medidas para alinear completamente su estructura a este estándar internacional.

17 Mide la gravedad de los accidentes ocurridos.
18 Un colaborador fallecido durante el periodo reportado.
19 Tasa de días no trabajados por cada 100 días laborables, incluyendo enfermedades comunes.

Contribución a la sociedad

[GRI 203-1]

La promoción de los Derechos Humanos, tanto dentro como fuera de la institución, constituye una de las mayores contribuciones del Banco a la sociedad dominicana.

Se fomenta la educación formal y creativa de niños, niñas, adolescentes y adultos a través de programas de educación e inclusión financiera; patrocinio de eventos educativos, culturales y deportivos; así como la promoción de la no discriminación en todas sus formas.

Con estas acciones, se busca incrementar el nivel de bancarización, fortalecer las aptitudes y fomentar la recreación saludable de la población.

Derechos Humanos

El respeto a los Derechos Humanos está integrado en las políticas e iniciativas del Banco. Más allá de la protección de los derechos de los colaboradores en materia de retribución justa por las funciones realizadas, el desarrollo de capacidades, la no discriminación, y de la salud y seguridad ocupacional, el Banco dispone de canales de comunicación inclusivos dirigidos a todos los grupos de interés, permitiendo reportar conductas antiéticas de manera segura y anónima.

Entre las prioridades institucionales en materia de Derechos Humanos, destaca la garantía de la equidad de género y la inclusión de personas con discapacidad para su plena participación en la sociedad dominicana.

- 2,237 colaboradores sensibilizados y capacitados en temas de sostenibilidad y responsabilidad social

Accesibilidad

Lo que comenzó como un proyecto de cumplimiento con la Ley núm. 5-13 sobre discapacidad en la República Dominicana, hoy constituye una iniciativa integrada en todas las operaciones del Banco.

Año tras año, a través del programa Banreservas Accesible, se desarrollan e implementan mejoras e innovaciones, al tiempo que se continúa con las acciones que han demostrado ser efectivas en la inclusión de personas con discapacidad. Las nuevas oficinas y las remodelaciones de las existentes contemplan la accesibilidad para este segmento de la población desde la fase de diseño.

Logros acumulados a la fecha

- 11,250 colaboradores sensibilizados en trato digno a personas con discapacidad
- 650²⁰ colaboradores formados en Lengua de Señas Dominicana
- 165 oficinas accesibles a nivel nacional
- 133 colaboradores con discapacidad laboran de manera fija en el Banco
- 736 personas con discapacidad formadas en educación financiera

20 El resultado 2023 correcto es 475.



1er. Centro de Contacto Accesible del Caribe

Uno de los proyectos más relevantes del año para personas con discapacidad auditiva fue el lanzamiento del primer Centro de Contacto Accesible del país, que ofrece asistencia a los clientes con esta discapacidad a través de videollamadas, permitiéndoles comunicarse de esta forma con agentes de servicios entrenados en lengua de señas dominicana. Además, se incorporaron subtítulos en los comerciales, en beneficio de este colectivo.

Equidad de género

En cuanto a la equidad de género, se continuó con el programa de sensibilización dirigido a colaboradores, así como el seguimiento al cumplimiento de las políticas que promueven un ambiente laboral equitativo. De igual forma, se mantuvo el monitoreo de la cantidad de empleados, la tasa de rotación y la promoción del personal desde una perspectiva de género, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora.

- 55.52 % de las personas que supervisan al menos a un colaborador son mujeres, esto abarca los grupos ocupacionales de Mandos Medios, Gerencial, Directivo y Alta Gerencia.
- 1,317 colaboradores participantes en acciones formativas relacionadas con equidad de género, en línea con las brechas identificadas en el informe del sello Igualando RD.

Periódicamente, los colaboradores reciben formación sobre el contenido del Manual de Políticas de Género y No Discriminación, la Guía Para Manejo de Casos de Acoso y el Manual de Asistencia de Violencia Intrafamiliar y de Género.

- 8,891 colaboradores han completado el Módulo de Género, que comprende las políticas antes mencionadas

En el 2024, Banreservas recibió por segundo año consecutivo la categoría Oro en el Sello Igualando RD otorgado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD- y el Ministerio de la Mujer de República Dominicana, una distinción que reconoce sus esfuerzos en materia de igualdad de género.

Voluntariado Banreservas

[GRI 203-1, 413-1]

El Voluntariado Banreservas centra su labor en cinco pilares fundamentales de acción: medioambiente, salud, deporte, cultura y causas sociales. A partir de estos se identifican y desarrollan iniciativas orientadas a generar el mayor impacto positivo posible en las comunidades.

De las actividades realizadas en el 2024, se destacaron las siguientes:

- Programa Vida.** Iniciativa de intercambio de plásticos por raciones de alimentos para la prevención y limpieza de los ríos Ozama y Yaque del Norte, en beneficio de las comunidades aledañas.
 - 18,706 familias beneficiadas en 31 operativos
 - 12,471 raciones de alimentos entregados a cambio de 129,544 libras de plástico usado, beneficiando aproximadamente a 200 familias mensualmente
- Jornadas de reforestación.** En colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, se llevaron a cabo acciones de restauración de zonas boscosas deterioradas.

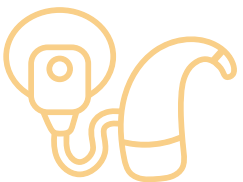
320
colaboradores
participantes



9,300
árboles sembrados
en zonas boscosas
deterioradas



A través de su Voluntariado, Banreservas benefició a más de 18,000 familias, sembró 9,300 árboles y otorgó 83 becas universitarias, impulsando desarrollo sostenible, educación e inclusión en comunidades vulnerables



- **Programa Recicla Tu Cuaderno.** Participaron 1,150 colaboradores, quienes reciclaron 10,030 kilogramos de papel y cartón.
- **Carreras de 5k y 10k.** En beneficio de la Fundación Nido Para Ángeles, más de 3,000 colaboradores del Banco de Reservas y sus Empresas Subsidiarias corrieron en las modalidades de 5 y 10 kilómetros, en apoyo a 245 familias que enfrentan la parálisis cerebral.
- **Programa de Desarrollo Integral.** Brindó apoyo a 200 niños de la Fundación Yo También Puedo a través de iniciativas de acompañamiento y fortalecimiento de capacidades.
- **Programa Reservas del Futuro.** Iniciado en 2023, tiene como objetivo beneficiar a más de 400 jóvenes de escasos recursos en un plazo de cinco años. En 2024, por segundo año consecutivo, el Voluntariado otorgó 83 becas para institutos de educación superior a alumnos meritorios de escuelas públicas, sumando 165 las becas concedidas hasta la fecha.
- **Respaldo al desarrollo STEM –ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas–.** En colaboración con CoopReservas y Seguros Reservas, el Voluntariado Banreservas respaldó al equipo Apolo 27 en el Desafío del Rover de Exploración Humana –HERC, por sus siglas en inglés– de la NASA, como parte del compromiso con el futuro científico y tecnológico de la juventud dominicana.
- **Educación digital a través del portal Educlíc.** El portal educativo recibió 49,730 visitas, promoviendo el acceso al conocimiento y la alfabetización digital.
- **Inclusión laboral en el sector turismo.** Junto a la Asociación Nacional de Hoteles y Turismo –Asonahores–, el Voluntariado Banreservas lanzó el programa Inclusión Laboral, orientado a formar e insertar jóvenes profesionales capacitados con habilidades diversas en la industria hotelera dominicana.
- **Jornadas de salud.** Formalización de alianza con la Fundación Cruz Jiminián para brindar servicios médicos, medicamentos de alto costo y apoyo integral –alimentos, electrodomésticos y enseres del hogar– a personas en situación de vulnerabilidad y a colaboradores del Banco de Reservas y sus Empresas Subsidiarias.
- **Programa Buen Vecino.** 300 comunidades beneficiadas a través de acciones solidarias y de acompañamiento social.
- **Apoyo a organizaciones sociales.** 170 fundaciones y asociaciones sin fines de lucro beneficiadas con donaciones institucionales.
- **Almuerzo Navideño.** 250 adultos mayores y 550 niños beneficiados con actividades solidarias durante las festividades.
- **55ª edición del concurso de Pintura Infantil Navideño Nidia Serra.** Con la participación de niños y adolescentes dominicanos, incluyendo a la comunidad de la diáspora, se otorgaron 55 premios que impulsan la creatividad y el arte de la niñez.
- **Puesta en circulación de libros sobre la diáspora dominicana.** En Nueva York, se presentó «Dominicanas de voluntad en la diáspora», obra que resalta el trabajo de 65 mujeres dominicanas residentes en Estados Unidos. Mientras que, en Madrid, y en colaboración con la Embajada y el Consulado Dominicano, se lanzó el libro infantil «El poder de las Mariposas», de Raynelda Calderón con ilustraciones de Taína Almodóvar, como homenaje al legado de las Hermanas Mirabal.



Centro Cultural Banreservas

[GRI 203-1, 413-1]

El Centro Cultural Banreservas es un espacio concebido para promover el acceso a la cultura, las artes y la ciencia, poniendo estos recursos a disposición de la comunidad dominicana y del público en general.

Durante el 2024, el Centro logró los siguientes resultados:

- 16,938 visitantes
- 6,500 ejemplares impresos de 10 obras publicadas
- 2,000 ejemplares impresos de la revista Reservas de Arte y Cultura
- 3,448 obras literarias donadas
- 156 actividades realizadas en apoyo a la cultura
- 33 funciones en el marco de la tercera temporada de Teatro Banreservas
- 6 exhibiciones de arte realizadas
- 5 títulos de catálogos de arte publicados

Además, se patrocinó el ciclo de cine dominicano y la primera edición de los «Premios Banreservas de Relatos sobre Jazz», iniciativa orientada a difundir la música jazz y fomentar la creatividad literaria en el país. Estos premios fueron organizados por Luna Insomne Editores, en colaboración con la Fundación Cultural Lado B y Jazz en Dominicana.

Deportes

[GRI 203-1, 413-1]

Como parte del continuo compromiso con la salud, el bienestar y el desarrollo integral de la comunidad, se respaldaron 128 eventos deportivos a nivel nacional promoviendo el esparcimiento sano y la salud de los habitantes. Este apoyo abarcó diversas disciplinas como baloncesto, voleibol, golf, atletismo, fútbol, entre otros.

También, se realizaron varios patrocinios a favor de atletas dominicanos y se fortaleció la infraestructura deportiva mediante la remodelación de canchas en zonas vulnerables del Gran Santo Domingo.

Inclusión financiera

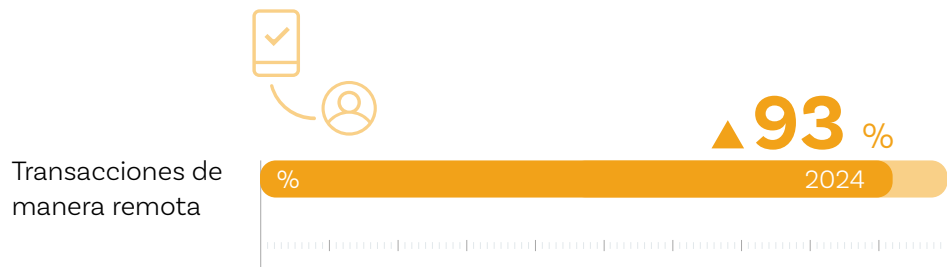
[GRI 203-1, 203-2]

Los esfuerzos de inclusión financiera generan beneficios mutuos: las personas y empresas acceden a herramientas que fortalecen su salud financiera y les permite alcanzar sus objetivos, mientras que el Banco amplía su alcance y sostenibilidad económica.

Previo a la implementación de los programas de inclusión financiera, existía una brecha significativa en los servicios ofrecidos a sectores tradicionalmente excluidos, como personas no bancarizadas, cooperativas emergentes y emprendimientos innovadores con modelos de negocios que presentan un alto riesgo para la banca tradicional.

Para lograr la inclusión financiera de los segmentos vulnerables, el Banco ha habilitado:

- Realizar el 93.2% de todas las transacciones bancarias posibles de manera remota.



- Utilizar la App Banreservas sin consumo de datos móviles, asumiendo el costo equivalente a cerca de RD\$22.5 millones, destacando que la diferencia en los resultados del año anterior responde a un cambio en los planes de las telefónicas que ahora cubren una mayor cantidad de gigabytes.

Estas iniciativas han sido clave para atender al 21.0% de los clientes en condición de vulnerabilidad económica, con una reducción del 3.8% con relación al 2023, y a los 1,679,709²¹ de clientes que han ingresado al sistema financiero formal en los últimos 5 años.

Programa Preserva

Con sus acostumbrados talleres de educación financiera, el programa Preserva persistió en su misión de fomentar una cultura de ahorro y buen crédito para el bienestar económico sostenible.

El programa imparte estos talleres a residentes de todas las provincias del país, proporcionando la oportunidad de acceder a productos bancarios de bajo costo.

- 33,442 personas capacitadas en 1,643 horas impartidas
- 2,090 tarjetas de crédito Preserva emitidas durante el año

Bancarizar es Patria

El programa presentó avances relevantes durante el año. Luego de identificar comunidades sub-bancarizadas y de realizar la primera jornada de bancarización en diciembre 2023, Banreservas llevó a cabo seis nuevas jornadas en comunidades del Distrito Nacional y en las provincias La Altagracia, San Cristóbal, Santiago y Santo Domingo.

Durante estas jornadas, se ofreció apertura inmediata de cuentas personales, infantiles y corrientes.

- 938,314 cuentas personales abiertas a personas sin aparente actividad bancaria reciente desde inicios de este programa

21 La cifra 2023 correcta es 1,338,480 debido a una nueva metodología empleada que considera la totalidad de las inclusiones del periodo indicado, tomando en cuenta la duplicidad que puede presentar el cliente durante los años. Adicionalmente, se han identificado nuevos clientes con las bases de datos recopiladas en el último año.

También, se ofrecen charlas sobre el manejo adecuado de los recursos económicos para adultos, adolescentes y niños. Los esfuerzos de bancarización han demostrado ser eficaces en la lucha contra la desigualdad que genera la falta de acceso a productos y servicios financieros.

- 100% de cumplimiento de la meta del año
- 54% el nivel de bancarización del país en 2023²² con una cifra inicial de 50.9% en el 2019

El programa fue reconocido con el premio +Futuro, otorgado por la Federación Latinoamericana de Bancos -FELABAN- y la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina -ABAPPRA-, durante el segundo congreso de Banca Sostenible e Inclusiva. Banreservas resultó ganador en la categoría «Género, grupos vulnerables e inclusión financiera», que reconoce a los proyectos que han logrado ampliar el acceso a servicios financieros entre grupos vulnerables.

Además, en colaboración con el Ministerio de Educación -MINERD-, se acordó la implementación del Programa Nacional de Educación Financiera “Puedo Banreservas”, el cual impartirá talleres sobre cultura de ahorro a estudiantes en los últimos dos niveles de la educación primaria y secundaria en todo el país.

Programa Coopera

El programa Coopera brinda apoyo a empresas de economía social para que puedan asociarse, fortalecer su capacidad organizativa y su poder adquisitivo.

Logros alcanzados durante el 2024:

- 46 empresas de economía social integradas al programa
- 124 empresas de economía social acompañadas por el programa, con una matrícula total superior a los 2,700 socios
- 22 asambleas apoyadas
- 67 empresas de economía social impactadas con más de 200 horas de capacitación en 121 talleres
- 2,254 personas del sector capacitadas en talleres técnicos
- 25 empresas de economía social graduadas del programa
- 21 planes de trabajo gestionados
- 8 decretos presidenciales de incorporación de cooperativas obtenidos como resultado de la gestión del programa

Programa Cree Banreservas

Los niveles más altos de actividad emprendedora se encuentran en América Latina y el Caribe²³. El programa Cree Banreservas aprovecha esta oportunidad para abordar las brechas de soluciones financieras y los desafíos particulares que enfrentan los emprendimientos dominicanos.

Por undécima ocasión se llevó a cabo el programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas, que recibió numerosas postulaciones, de las cuales se seleccionaron 10 emprendimientos. Los líderes de estos proyectos emprendedores

22 Acorde a datos de la Superintendencia de Bancos.
23 Acorde al Reporte Global 2023/2024 del Global Entrepreneurship Monitor. <https://www.gemconsortium.org/reports/latest-global-report>

El compromiso social de Banreservas se refleja en acciones concretas que impulsan la equidad, promueven el talento, fortalecen comunidades y consolidan una cultura organizacional centrada en las personas y su bienestar

participaron en los talleres impartidos por mentores especializados, con el objetivo de aumentar las probabilidades de éxito y reducir los riesgos asociados a sus negocios.

En esta edición del programa de Pre-Aceleración, se amplió el alcance para incluir iniciativas de toda Latinoamérica, Estados Unidos y Europa, dirigidas por emprendedores interesados en invertir o expandir sus operaciones en la República Dominicana, reduciendo los riesgos financieros y minimizando la disrupción operativa.

Entre los principales logros alcanzados por el programa Cree Banreservas durante el año, se destacan:

- Cerca de RD\$12 millones en ventas generadas por proyectos de emprendimiento durante su participación en el programa de Pre-Aceleración
- 297 horas de capacitación, mentorías y seguimiento a los emprendedores
- 10 proyectos aceptados en el programa Pre-Aceleración durante el 2024, de los cuales 4 resultaron finalistas para optar por capital de inversión
- 3 de los 10 proyectos participantes del programa de Pre-Aceleración liderados por mujeres
- 48 empleos generados por proyectos emprendedores acompañados desde el inicio del programa
- 44 colaboraciones realizadas mediante eventos con instituciones y actores del ecosistema emprendedor local e internacional

Banreservas mantuvo su **compromiso**

con el desarrollo sostenible de la **población**,

impulsando la **educación**

e inclusión financiera, el **emprendimiento**

y el fortalecimiento de **productores** nacionales.

- Participación y apoyo a la Semana Global de Emprendimiento, que reunió a 1,399 asistentes

Además, se suscribió un nuevo memorando de entendimiento entre el Banco de Reservas y el Young Americas Business Trust -YABT-, organización internacional que trabaja en cooperación con la Organización de los Estados Americanos -OEA-. Esta alianza tiene como propósito fomentar el emprendimiento, liderazgo y desarrollo sostenible de la juventud de las Américas.

Como parte de esta colaboración, Banreservas asumirá el rol de coorganizador de la categoría especial Start-Up Challenge dentro del programa Competencias, Talento e Innovación de las Américas -TIC Américas-. Este concurso fomenta la transformación de ideas innovadoras en soluciones concretas para los desafíos sociales y económicos más apremiantes de la región.

Otras iniciativas de inclusión financiera

- 1,238 clientes con cuenta activas bajo la iniciativa Nómina Inclusiva, al cierre de diciembre 2024
- 71,689 pymes atendidas, de las cuales 44,270 accedieron a productos de crédito
- 476 charlas sobre educación financiera infantil, en eventos patrocinados
- 182 centros educativos alcanzados con iniciativas de educación financiera infantil
- 47,575 niños capacitados en educación financiera
- Incremento porcentual de 35% en los envíos recibidos desde el exterior vía el servicio de remesas

Estos esfuerzos **beneficiaron**

a miles de **dominicanos**, contribuyendo

al **bienestar**, la **equidad**

de **oportunidades** y

al **progreso** de la sociedad



**128**

eventos deportivos
apoyados a nivel nacional



Gobernanza

La gobernanza constituye el pilar fundamental que sustenta todas las acciones del Banco. Por ello, establecer los mecanismos adecuados y revisar periódicamente su funcionamiento cobra especial relevancia. En esta sección se presenta la composición y el funcionamiento de la estructura de gobernanza del Banco, con especial atención a la gestión de impactos, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad.

La gestión de riesgos que apoya al Gobierno Corporativo continúa incorporando criterios sociales y medioambientales en las evaluaciones de nuevos créditos. Así mismo, la labor de ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos protege las operaciones del Banco y, junto a la gestión de ciberseguridad, contribuyen a preservar la confianza de los clientes.



Gobierno Corporativo

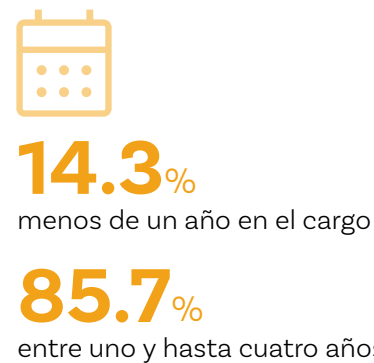
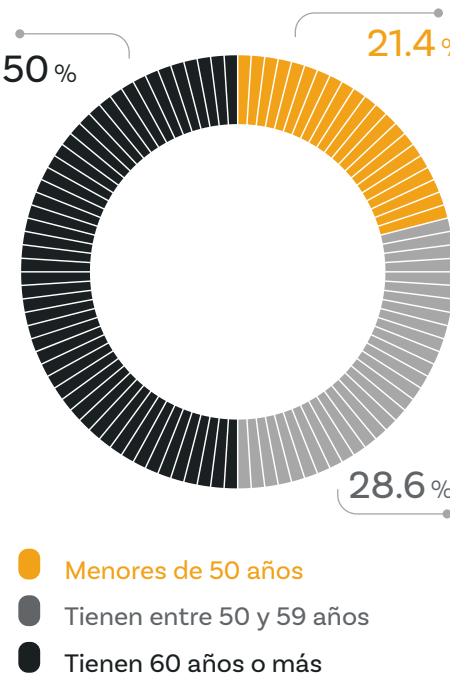
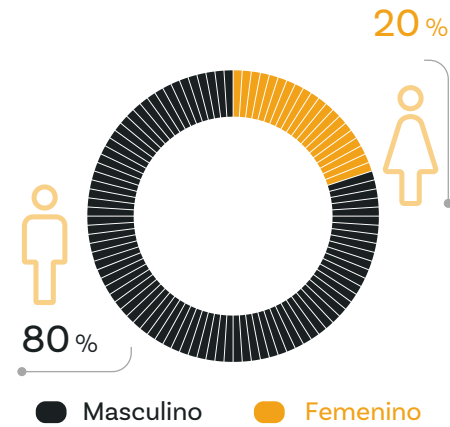
[GRI 2-12, 201-4]

El Gobierno Corporativo representa el modelo de gestión interna al que se encuentra sujeto el Banco, en cumplimiento con los requerimientos y criterios establecidos por la Junta Monetaria.

La Ley Monetaria y Financiera y sus normas de aplicación definen el nivel de responsabilidades del Consejo de Directores, la Presidencia Ejecutiva, la Alta Gerencia y todas sus dependencias, en consonancia con lo dispuesto en la Ley núm. 13-24 que rige al Banco de Reservas. Durante el período cubierto por este Informe, el Banco no recibió asistencia financiera del Gobierno.



Para leer el Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo 2024, consulta este código QR



Consejo de Directores

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-15, 2-17, 2-18, 405-1]

El Consejo de Directores es la máxima autoridad de dirección, administración, supervisión y control del Banco. La Ley núm. 13-24, vigente desde el 2024, introdujo modificaciones en su composición, entre las cuales destaca la eliminación de la figura de miembro suplente, estableciendo que todos los integrantes del Consejo sean ahora miembros titulares.

La estructura actual del Consejo de Directores está conformado:

- 14 miembros, de los cuales 3 son independientes
- 20% femenino y 80% masculino
- 21.4% menores de 50 años, 28.6% tienen entre 50 y 59 años, y 50% tienen 60 años o más
- El 14.3% de los miembros tiene menos de un año en el cargo, mientras que el 85.7% cuenta con entre uno y hasta cuatro años de permanencia en el Consejo de Directores

Los miembros actuales cuentan con vasta experiencia y sólida trayectoria en diversos sectores productivos, lo que contribuye al buen desempeño del Banco. Esta experiencia es, además, un requisito para su designación. Conforme a la Ley núm. 13-24, y con excepción del Ministro de Hacienda, todos los integrantes del Consejo deben poseer al menos diez años de experiencia profesional en áreas económicas, empresariales, financieras, bancarias, legales o regulatorias, o un desempeño reconocido en ámbitos afines al desarrollo y la prestación de servicios financieros.

Anualmente, y bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, se elabora un programa de capacitación dirigido al Consejo de Directores. Este programa aborda temas estratégicos y está orientado a reforzar los conocimientos y competencias de sus miembros. Durante el 2023 y 2024 se impartieron capacitaciones acerca de:

- La importancia de los factores ambientales, sociales y de gobernanza –ASG– en un Banco estatal.
- Gobernanza y sostenibilidad, con énfasis en los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, alineados con las recomendaciones del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures –TCFD–.

Para prevenir conflictos de interés, los miembros del Consejo de Directores no pueden formar parte de otro consejo de administración ni ejercer funciones directivas en entidades de intermediación financiera nacionales. Tampoco podrán ocupar cargos públicos, ya sean de elección popular o de nombramiento, en cualquier organismo e institución del Estado dominicano, tal como lo establece la Ley.

El Consejo de Directores tiene la atribución de aprobar el Código de Ética, los reglamentos internos y políticas generales, así como los manuales de políticas y procedimientos que rigen las operaciones y actividades del Banco. En virtud de esta responsabilidad, el 100% de los miembros del Consejo están plenamente informados sobre los cambios en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Los Comités que apoyan la labor del Consejo de Directores incluyen los siguientes:



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

Anualmente, se lleva a cabo una evaluación de desempeño para verificar que los miembros del Consejo cumplan con los requerimientos regulatorios de idoneidad. Paralelamente, consultores externos realizan una evaluación integral que abarca aspectos como el marco normativo de funcionamiento, la composición del Consejo, los procesos de inducción y capacitación, el funcionamiento general y procedimental, las funciones y delegación, la política de remuneración, y la evaluación y estructura de los Comités de Apoyo.

Esta evaluación contempla una valoración cuantitativa del cumplimiento de los criterios regulatorios, complementada con un análisis cualitativo que mide el grado de avance en la implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo.

- 100% de cumplimiento con los criterios establecidos en la evaluación interna
- 91% de cumplimiento con los criterios de la evaluación externa
- 99% de asistencia promedio de los miembros del Consejo de Directores a las sesiones programadas

Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social

[GRI 2-13]

El Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco tiene a su cargo la revisión y validación de las iniciativas, programas y proyectos orientados al fomento del desarrollo económico, social y ambiental, tanto dentro de la organización como en su entorno. Entre sus atribuciones se incluye sesionar bimestralmente y presentar semestralmente un informe de resultados al Consejo de Directores.

Entre otras responsabilidades principales del Comité, se encuentran:

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

Políticas que respaldan la estrategia de banca responsable y sostenibilidad

- Código de Ética y Conducta de Colaboradores del Banco de Reservas y las Empresas Subsidiarias
- Manual de Políticas de Firmas Electrónicas
- Manual de Políticas de Igualdad y No Discriminación
- Manual de Políticas Generales de Contratación de Proveedores y Adquisición
- Marco de Políticas de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales
- Política del Uso Aceptable de la Información de Equipos y Servicios Computacionales
- Política de Gestión de Riesgos Tecnológicos, de Seguridad Cibernética y de la Información
- Política de Roles y Responsabilidades de Seguridad Cibernética y de la Información
- Políticas del Proceso de Ejecución de Estrategias de Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- Políticas del Proceso de Seguimiento de Estrategias de Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- Políticas del Proceso Tributario

Gestión de riesgos

Fitch Ratings ratificó las calificaciones de riesgo del Banco de Reservas en AA+(dom) para largo plazo y F1+(dom) para corto plazo, manteniendo una perspectiva estable.

Para esta ratificación, la firma destacó, entre los factores claves, el entorno operativo, la mejora en calidad de los activos, una rentabilidad sólida, la capitalización adecuada y una fuerte posición de liquidez.

Así mismo, Fitch Ratings tomó en cuenta el impacto del entorno macroeconómico en el desempeño de las entidades financieras. En tal sentido, concluyó que las condiciones actuales permiten al sistema financiero mantener un desempeño adecuado, sustentado en márgenes de interés estables y un buen ritmo de crecimiento del crédito.

Evaluación de riesgos sociales y ambientales

[GRI 201-2]

El Banco integra los riesgos ambientales y sociales en su proceso de evaluación de solicitudes de crédito mediante el Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales -SARAS-.

Este sistema contempla una evaluación integral que incluye la verificación de la documentación provista por los solicitantes, acercamiento a las instituciones ambientales y relacionadas con las actividades económicas de los clientes, verificación de las normativas que apliquen, visita a los proyectos y seguimiento a su plan de manejo ambiental

ESTADÍSTICAS SARAS

Solicitudes Recibidas	802
Solicitudes Revisadas	712
Solicitudes Aprobadas	127
Solicitudes Desestimadas	90
Solicitudes Rechazadas	585

Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos

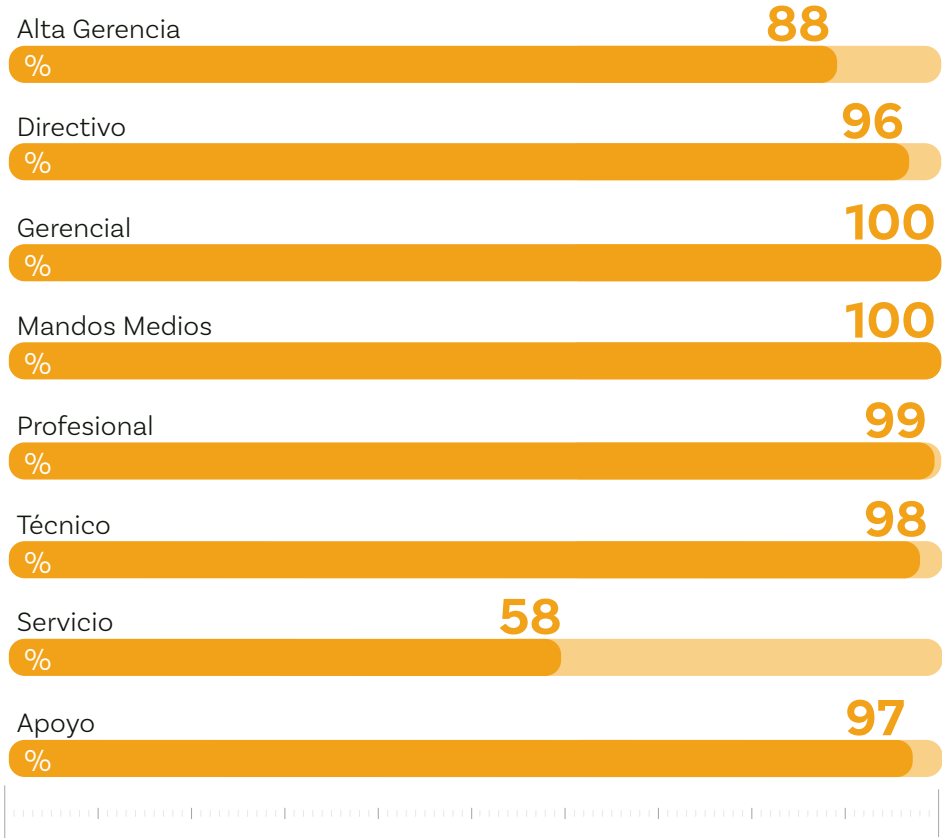
[GRI 205-1, 205-2]

Todas las operaciones del Banco son evaluadas de forma rutinaria, para identificar potenciales riesgos de corrupción, en atención al entorno altamente regulado en el que opera la institución.

Anualmente, se realizan capacitaciones relacionadas con el cumplimiento ético, el Código de Ética y Conducta institucional, y el uso adecuado de los canales de comunicación para reportar comportamientos sospechosos, incluyendo la Línea Ética. También, se capacita a todos los niveles de la institución acerca de las políticas y procedimientos de anticorrupción vigentes y las actualizaciones recientes.

En el 2024, se capacitó a los 14 miembros del Consejo y a un total de 11,413 colaboradores. Estas capacitaciones se desglosan de la siguiente manera:

Grupo ocupacional capacitado



Adicionalmente, el 100% de los colaboradores fue debidamente informado sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción de la institución a través de múltiples iniciativas de formación y sensibilización, entre las cuales se destacan:

- 97 cápsulas formativas sobre estándares éticos, canales de reporte de incidencias éticas y legales, el Código de Ética y el marco de Cumplimiento Ético



El 100% de los colaboradores recibió formación en políticas anticorrupción. Además, 97 cápsulas formativas reforzaron la ética organizacional, incluyendo cinefórum y un congreso nacional sobre lavado de activos y soborno

- Capacitaciones in situ realizadas en todas las oficinas comerciales del Banco
- Formación virtual a través de la Escuela Regulatoria, en materia de Prevención de Lavado de Activos, Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno
- Segundo Congreso Contra el Lavado de Activos, con transmisión en vivo para garantizar el acceso institucional amplio
- Implementación de cinefórum para debatir temas relacionados a la prevención de lavado de activos

El Consejo de Directores también es informado de manera periódica sobre las actualizaciones en las prácticas de ética, prevención de lavado de activos y anticorrupción, a través de capacitaciones especializadas y del Comité de Cumplimiento y el Subcomité de Cumplimiento Ético.

Este último es responsable de asesorar y apoyar al Consejo de Directores y a la Alta Gerencia en la supervisión del cumplimiento del Código de Ética y políticas de anticorrupción del Banco y Empresas Subsidiarias, así como también de conocer y establecer las acciones pertinentes ante violaciones a las normativas establecidas.

El Comité y Subcomité celebra reuniones ordinarias periódicamente y pueden convocar sesiones extraordinarias cuando así lo requieran.

- 165 auditorías de cumplimiento ético realizadas
- 809 acciones de seguimiento derivadas de auditorías
- 95 casos detectados de incumplimientos al Código de Ética, aplicando medidas correctivas en cada caso
- Se realizan sesiones de capacitación regulatoria para áreas consideradas de alto riesgo
- Las capacitaciones y procesos de Línea Ética se revisan tres veces por año
- 62 oportunidades de mejora detectadas en la matriz de riesgo institucional del Banco, relativas a anticorrupción, soborno y riesgo reputacional

Por segundo año consecutivo, el Banco de Reservas organizó el congreso «Contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo», así como la conferencia «La Ética en el Mindset de la Cultura Banreservas».

Ambas actividades incluyeron miembros clave de la institución, y otras personalidades que apoyan la labor de ética y anticorrupción en el país. Mediante estos espacios de diálogo el Banco reafirma su compromiso con la integridad del sistema financiero, la seguridad de la sociedad, la estabilidad de nuestra economía, y el apoyo y fortalecimiento de la cultura de cumplimiento.

Desde el 2022, el Banco de Reservas mantiene la certificación ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno. En el 2024, fueron evaluados y certificados, por primera vez, los procesos del área de Negocios Gubernamentales concernientes al cumplimiento de esta norma. Esta acción refleja el compromiso del Banco con la integridad, la transparencia y la mejora continua de la entidad financiera.

Los 63 procesos y 19 subprocesos certificados en ISO 37001 abarcan distintas áreas clave de la operación del Banco, entre ellas:

- La relación con proveedores y abastecimiento: procesos de vinculación de proveedores y gestión de compras
- La vinculación de personal y aplicación de compensaciones: coordinación, evaluación, selección e ingreso de candidatos y compensación de colaboradores
- La administración de pagos y administración de caja chica
- El trámite de documentos legales, específicamente para la elaboración de contratos de la entidad
- La infraestructura física: mantenimiento, presupuesto, diseño y ejecución de proyectos, entrega de obras y trámite de pago de obras, entre otros
- Negocios Personales: apertura de pasivas, negociaciones de tasas, oferta de productos y servicios, tramitación de créditos
- Negocios Gubernamentales: apertura de pasivas, negociaciones de tasas, tramitación de crédito y requerimiento de servicios especializados, entre otros



El Banco fortaleció su **cultura ética** y

de cumplimiento mediante **165 auditorías**

internas, **809 acciones** de seguimiento y la

capacitación de más de 11,000 **colaboradores**.

La evaluación dual de su Consejo arrojó

100% de **cumplimiento interno** y 91% **externo**,

mientras su **certificación ISO 37001**

se amplió a **procesos estratégicos**,

promoviendo **integridad**,

transparencia y **mejora** continua **institucional**

- Academia Banreservas: todos los procesos de desarrollo e inducción del personal.
- Auditoría Interna, Seguimiento y Calidad de Auditoría

Privacidad y seguridad de la información

En agosto del 2024, el Banco de Reservas inauguró su Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética, como parte de su proceso de transformación digital y excelencia operacional. El innovador centro, que funciona 24 horas, los 7 días a la semana, está equipado con tecnología de última generación para el monitoreo y respuesta en tiempo real de todos los eventos de ciberseguridad relacionados con los activos de información del Banco.

Un equipo de colaboradores certificados realiza análisis de casos de atención de manera profunda y ágil, para determinar acciones oportunas que mantengan los niveles de protección esperados.

Para ello, se emplean herramientas de inteligencia artificial, análisis forense digital, monitoreo en tiempo real, inteligencia y cacería de amenazas. Este Centro es el resultado de múltiples esfuerzos enfocados a fortalecer la capacidad del Banco y sus Empresas Subsidiarias para enfrentar con eficacia los desafíos que se presentan en materia de seguridad de la información.

- 9,348 colaboradores Banreservas recibieron formación en temas de ciberseguridad
- 112 incidentes de seguridad informática, relacionados a la ciberseguridad, fueron reportados y solucionados
- 52 cápsulas formativas relativas a la ciberseguridad
- 31 proyectos en ejecución relacionados a cambios y/o actualizaciones de la infraestructura de tecnología para el mejoramiento de la ciberseguridad

Transformación digital

El compromiso del Banco con la innovación y la inclusión financiera se ha concretado en el desarrollo de productos digitales, como la Cuenta Digital Banreservas, el Depósito a Plazo Digital y la App Remesas Reservas, ampliando así el acceso a servicios financieros de forma ágil, segura y accesible para distintos segmentos de la población.

Como reconocimientos a estos y otros esfuerzos, la revista Latin Finance otorgó, al Banco de Reservas, el premio a la Transformación Digital del Año en América Latina y el Caribe, destacando su trascendental proceso de digitalización.

Tal como lo resaltaron los representantes de Latin Finance, este logro refleja una estrategia constante de innovación para aumentar la eficiencia, la rentabilidad y la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes del Banco.

A lo interno del Banco, la transformación digital aceleró la optimización de procesos mediante el desarrollo y mejora de automatización por robótica.

Desde su inicio en 2021, la implementación de RPA -Automatización de Procesos por Robótica, por sus siglas en inglés- ha aportado más de 35,000 horas de trabajo automatizado.

En el 2024, se robotizaron 12 nuevos procesos, generando un beneficio acumulado de RD\$51 millones. La efectividad de los robots alcanzó un 95.2%, con un 98% de margen de éxito en procesos específicos como la aprobación de tarjetas de crédito.

- 200 colaboradores fueron capacitados en el despliegue de la cultura RPA dentro de la institución, con el objetivo de fomentar el conocimiento sobre sus beneficios y reducir los temores asociados al concepto de robotización
- Más de 4,400 colaboradores formados por la Escuela Lean + Agile, con un promedio de 1.25 horas de capacitación por persona

La meta trazada es automatizar 18 nuevos procesos al final del 2025. Se espera que la automatización de formularios de reclamos, que maneja entre 22,000 y 23,000 casos mensuales, optimice el uso de recursos y la operatividad del equipo. En el 2024, se automatizó la operatividad general y el envío de correos electrónicos a clientes.

Además, la transformación digital permitió:

- La generación de más de 400,000 transacciones, más de RD\$2,000 millones en compras y más de 250,000 aprovisionamientos con la implementación de la Billetera Electrónica
- La reducción del tiempo de onboarding de nuestros clientes empresariales a través del Token Digital Empresas
- Más de 170,000 interacciones con clientes mediante la asistente virtual, Alma
- La reducción del tiempo en las evaluaciones de crédito de 10 a 3.6 segundos
- La reducción del 80% de las reclamaciones de bóvedas electrónicas por créditos pendientes de visualizar en las cuentas de los clientes durante el cierre nocturno de los sistemas transaccionales del Banco
- La implementación de la firma digital en generación de cartas y reclamos del área de negocios, agilizando el proceso y reduciendo en gasto de papel
- Ahorro de RD\$6 millones en emisión innecesaria de plásticos de tarjetas al robotizar un bloqueo en la renovación para clientes a los que no se les logra contactar previo al inicio del proceso

Relación con el cliente

Los clientes son parte vital de la cadena de valor del Banco, ya que intervienen en varias fases del proceso de intermediación financiera. Por tanto, la gestión de los impactos de este grupo es una tarea a la que Banreservas dedica recursos específicos para garantizar su satisfacción plena y fortalecer la relación a largo plazo.

Medidas como la digitalización de las firmas de los clientes para las cuentas de ahorro y corrientes redujeron el tiempo de respuesta de cinco a dos días. Además, se logró una eficiencia del 83.3% en la unidad que asiste a los clientes que llaman a la Dirección de Cobros para obtener información sobre sus compromisos pendientes, ofertando los diferentes portafolios para aliviar su carga financiera.

Igualmente, se designó un personal exclusivo y se habilitó un buzón de correo electrónico dedicado para atender las solicitudes de servicios del sector

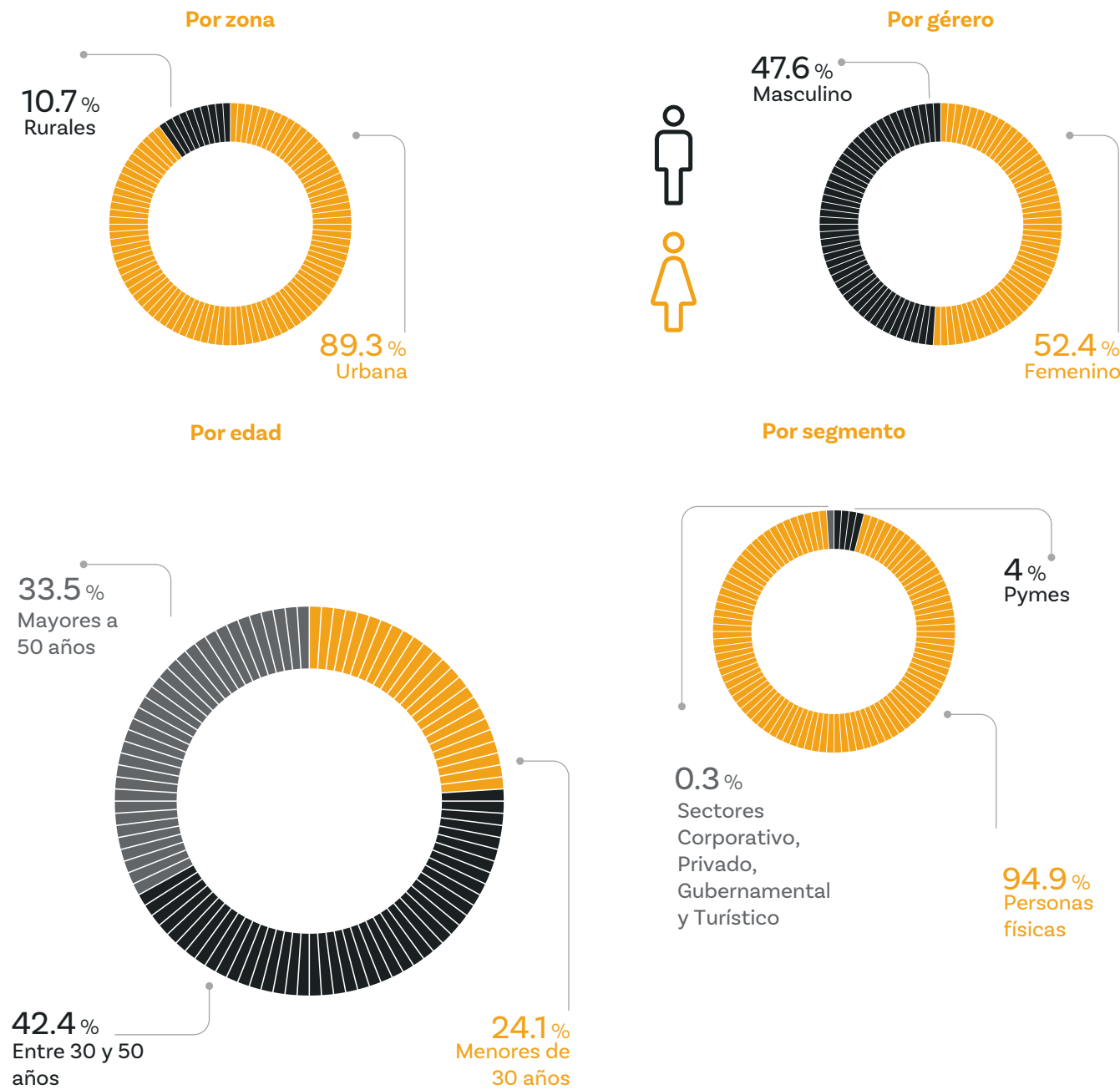


9,348

Colaboradores recibieron formación en ciberseguridad

gubernamental, separándolas del segmento de negocios corporativos. Esta medida permitió mejorar los tiempos de respuestas y reducir o evitar los retrabajos. Adicionalmente, se desarrollaron reportes transaccionales que permitieron gestionar mejor las solicitudes.

Distribución de la cartera de clientes



Satisfacción multicanal del cliente

[GRI 2-25]

Como parte de su estrategia institucional, el Banco promueve activamente la retroalimentación de los grupos de interés, implementando mejoras para incrementar la satisfacción de sus clientes. Este proceso se gestiona de manera preventiva y se complementa con una atención oportuna y efectiva a las reclamaciones y quejas que pudieran surgir.

De manera proactiva, se mide el cumplimiento de los protocolos de atención de clientes, así como los indicadores de tiempo y calidad establecidos. Además, se realizan múltiples encuestas de satisfacción de clientes vía correo electrónico, llamadas telefónicas y a través de formularios digitales en QR disponibles en oficinas comerciales.

En el 2024, se llevaron a cabo 252,115 encuestas, incluyendo aquellas completadas directamente por los clientes al escanear el código QR colocado en oficinas comerciales.

INDICADOR DE GESTIÓN	2024	2023
Net Promoter Score -NPS-	+95	+94
Índice de satisfacción de clientes externos	98%	97%
Índice de satisfacción de clientes internos	95.19%	92.87%

- 52% de quejas y reclamaciones recibidas y resueltas a favor del cliente, con un -2% en comparación con el año anterior

De igual forma, se trabaja continuamente en la optimización de los servicios ofrecidos en las oficinas y se mide el tiempo promedio de espera en los principales canales de atención, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente.



CANAL DE ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA 2024	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA 2023
Centro de contacto en línea	1 minuto y 0 segundos	2 minutos y 01 segundo
En caja, oficinas comerciales	4 minutos y 35 segundos	4 minutos y 33 segundos
En servicios, oficinas comerciales	8 minutos y 52 segundos	9 minutos y 50 segundos
En negocios, oficinas comerciales	13 minutos y 04 segundos	17 minutos y 21 segundos

Quejas y reclamaciones

En cuanto a la atención de las reclamaciones y quejas presentadas por los clientes, el Banco continúa implementado medidas orientadas a reducir el volumen de inconformidades recibidas durante el año y a mejorar los tiempos de respuesta.

Durante el 2024 se hizo un análisis de causa raíz buscando mitigar la recurrencia de las reclamaciones. Uno de los factores identificados fue la ocurrencia de temas tecnológicos, los cuales impactaron la prestación del servicio y contribuyeron al incremento en la cantidad de reclamaciones recibidas. No obstante, este incremento no afectó los niveles de satisfacción de los clientes, los cuales se mantuvieron estables durante el período.

CANTIDAD DE RECLAMACIONES Y QUEJAS	CANALES INTERNOS	CANALES EXTERNOS NO VINCULADOS	
		PROUSUARIO	TRANSUNION
	413,864 - ▲ 38%	2,443 - ▲ 13%	5,926 - ▼ 24%

Tiempo de respuesta a reclamaciones



10
Promedio de días
2024

16
Promedio de días
2023

El índice de resolución de casos se situó en un 94%, lo que refleja la constancia del Banco en dar respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes de sus clientes. Además, se logró una reducción en el promedio de días requeridos para responder a las reclamaciones, destacando la capacidad del Banco para gestionar eficazmente el aumento del volumen de sus operaciones, sin comprometer la calidad del servicio.

Cadena de suministro

[GRI 204-1, 414-1]

El 100% de los proveedores fueron evaluados bajo un nuevo protocolo riguroso, que garantiza revisiones meticulosas, exhaustivas y periódicas.

Se continúa implementando estrategias para comunicar a los proveedores sobre las expectativas institucionales de sostenibilidad y reforzando la evaluación social como un pilar en nuestros criterios de selección. En este sentido el 5.18% de los nuevos proveedores participaron en procesos formales de evaluación social durante el período.

- 9,179 total estimado de proveedores de primer y segundo nivel
- 96% de los proveedores del Banco son de procedencia local, con un ▼ 1.18%
- 99.48% facturado por proveedores locales del total de compras facturado en el año, con un ▲ 1.23%
- 3,034 total de proveedores, distribuidos de la siguiente manera:
 - Asociaciones: 79
 - Comerciales: 1,638
 - Clubes: 18
 - Exterior: 121
 - Fundaciones: 67
 - Gobierno: 72
 - Hoteles: 11
 - Informales: 1,015
 - Universidades: 13

Banreservas continúa reforzando

e implementando mejoras para garantizar

su estrategia de satisfacción multicanal,

una atención eficiente. Esto ha

impulsando la transformación digital

contribuido a mantener un índice

de sus servicios, fomentando la

de satisfacción de clientes externo del

retroalimentación activa de los clientes

98% y un Net Promoter Score superior a 95

Condiciones del servicio Subagente Banreservas

Servicios que puedes realizar:

- Hasta dos (2) consultas por día
- Dos (2) retiros por día, desde RD\$100 hasta RD\$15,000
- Máximo dos (2) depósitos por día, desde RD\$500 hasta RD\$40,000
- Máximo dos (2) recargas por día, desde RD\$75 hasta RD\$1,000
- Dos (2) pagos de tarjetas de crédito por día, desde RD\$500 hasta RD\$25,000
- Pagos de Credimás hasta RD\$10,000
- Dos (2) transferencias entre cuentas por día, desde RD\$500 hasta RD\$50,000
- Cinco (5) pagos de multas de tránsito por día, desde RD\$100 hasta RD\$10,000
- Cinco (5) pagos de trámites de licencia de conducir / revistas por día
- Dos (2) recepciones de remesas por día, desde RD\$100 hasta RD\$15,000

Observaciones:

- Subagente Banreservas es responsable de los servicios prestados
- Los servicios son totalmente gratis
- Cada transacción emite un comprobante electrónico
- No prestes tu tarjeta ni des a conocer tu clave
- Subagente Banreservas realizará todas las transacciones según disponibilidad de fondos

Luces a estacionar

0000-0000

Demerito

00000000



El Banco de Reservas y su compromiso con un futuro sostenible

El Banco de Reservas ha realizado inversiones significativas para ampliar el acceso a los servicios bancarios en la República Dominicana. Por un lado, se han establecido puntos físicos, tanto de forma directa como a través de aliados, que permiten a todos los residentes locales y dominicanos en el exterior obtener atención personalizada. Por otro lado, se continúa impulsando el desarrollo y optimización de los servicios digitales con el propósito de brindar soluciones accesibles a toda la población, desde donde quiera que se encuentren.

Esto no sería posible sin el fortalecimiento de los procesos internos de la institución, lo cual es clave para ofrecer servicios más ágiles y adaptables a las necesidades de los clientes. La automatización de procesos mediante robótica y la implementación estratégica de la inteligencia artificial continúan siendo elementos claves de la inversión sostenible que contribuye a consolidar la transformación digital del Banco.

Otro avance significativo es la implementación de mejoras alineadas con estándares internacionales que respalden y avalen las buenas prácticas institucionales. En materia de ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos, se proyecta la certificación de procesos adicionales en la norma ISO 37001: Sistemas de gestión antisoborno.

De igual forma, en apoyo a la resiliencia al cambio climático, se están tomando medidas para la futura certificación de procesos y oficinas en la norma ISO

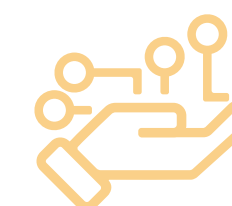
14001: Sistemas de gestión ambiental. Estas acciones reafirman el compromiso del Banco con el uso eficiente de recursos y la adecuada gestión de residuos para minimizar el impacto ambiental de las operaciones institucionales.

Banreservas también promueve la resiliencia medioambiental entre sus clientes mediante el financiamiento para la instalación y desarrollo de proyectos de energía renovable, así como a través de los créditos otorgados para la adquisición de paneles solares, vehículos híbridos y eléctricos, lo cual permite consolidar el compromiso del Banco con las finanzas sostenibles y apoyar la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono.

El desarrollo económico que generan estas iniciativas va acompañado de acciones que promueven el bienestar social y psicológico de los dominicanos. Por esto, continúa siendo prioritario el respaldo a los principales programas de responsabilidad social impulsados por el Banco, así como a las iniciativas relacionadas con el bienestar de los colaboradores y la promoción del deporte y la cultura dominicana.

Desde su fundación, el Banco de Reservas ha sido parte inherente de la identidad dominicana. Hoy, bajo un esquema más competitivo, Banreservas demuestra su capacidad de adaptación para hacer frente a los desafíos de un mercado en constante evolución, manteniendo su compromiso con la prosperidad de todos los dominicanos.

La expansión digital y física de Banreservas, junto a su apuesta por la inteligencia artificial, energías limpias y programas sociales, refuerza su rol como motor de progreso y bienestar en el país





Apéndices

Empresas Subsidiarias

- AFP Reservas
- AFI Reservas, Fondos de Inversión
- ARS Reservas
- Fiduciaria Reservas
- Inmobiliaria Reservas
- Inversiones & Reservas, Puesto de Bolsa
- Seguros Reservas

- Fundación Reservas del País
- Voluntariado Banreservas
- Seguridad y Protección Institucional - SEPROI-
- Operadora Villa Esperanza





Índice de contenidos GRI

CONTENIDOS GRI	CONTENIDOS ESPECÍFICOS	SECCIÓN	PÁG.	ODS ASOCIADO
2 Contenidos Generales	2-1 Detalles organizacionales	Acerca del Banco/Canales de atención	12,16	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del informe	10	
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		10	
	2-4 Actualización de la información	Actualización de información en nota al pie de página	22, 44, 47, 49, 54	
	2-5 Verificación externa	Acerca del informe	10	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Modelo de Negocio/ Productos y servicios/ Alianzas y Nuevas iniciativas	14, 15, 23	
	2-7 Empleados	Colaboradores del Banco	44	
	2-8 Trabajadores que no son empleados		44	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Consejo de Directores	62	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno		62	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		62	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		61, 62	

CONTENIDOS GRI	CONTENIDOS ESPECÍFICOS	SECCIÓN	PÁG.	ODS ASOCIADO
2 Contenidos Generales	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social	63	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del Informe	10	
	2-15 Conflictos de interés	Consejo de Directores	62	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		62	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		62	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente Ejecutivo	6	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Satisfacción multicanal del cliente	71	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Relación con los grupos de interés	29	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		29	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Gestión del talento	43	
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Asuntos materiales	30	
	3-2 Lista de temas materiales		30	

CONTENIDOS GRI	CONTENIDOS ESPECÍFICOS	SECCIÓN	PÁG.	ODS ASOCIADO
201 Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño financiero	20	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Finanzas Sostenibles/Evaluación Riesgos Sociales	33, 64	  
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Gobierno Corporativo	61	
202 Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por género frente al salario mínimo local	Gestión del talento	43	  
203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Contribución a la sociedad/ Voluntariado Banreservas/ Centro Cultural/ Deporte/ Inclusión financiera	49,50,53	      
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Inclusión financiera	53	  
204 Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro	73	
205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética, anticorrupción y lavado de activos	65	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		65	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Se considera que reportar la información correspondiente al inciso 205-3 presenta conflictos de confidencialidad	
302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Energía	41	 
	302-4 reducción del consumo energético			
306 Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión de residuos	39	 
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		39	
401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Colaboradores del Banco	44	

CONTENIDOS GRI	CONTENIDOS ESPECÍFICOS	SECCIÓN	PÁG.	ODS ASOCIADO
403 Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad ocupacional	47	 
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		47	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		47	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		47	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		47	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores		47	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		47	
	403-9 Lesiones por accidente laboral		47	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales		47	
404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Desarrollo y formación del colaborador	45	 
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		45	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional		45	
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Colaboradores del Banco/ Consejo de Directores	44 62	 
413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Voluntariado Banreservas/Centro Cultural Banreservas/Deporte	50 53	  
414 Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Cadena de suministro	73	 
418 Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Privacidad y seguridad de la información	Se considera que reportar la información correspondiente al inciso 418-1 presenta conflictos de confidencialidad	



Sustainability Report 2024



To read the 2024 Sustainability Report in its digital version, scan this QR code.

Leadership, Innovation, and Sustainability for the Future of Banking

Message from the Executive President

[GRI 2-22]

The implementation of Law No. 13-24 granted Banco de Reservas multipurpose bank status, greatly enhancing its capitalization ability and bolstering its financial standing, thereby improving market competitiveness.

These new provisions enhance accountability mechanisms and modernize the Board of Directors. Today, the Bank can compete on an equal footing in multipurpose bank status, which benefits its clients and the country.

Through these structural, operational, and regulatory adjustments, Banco de Reservas reinforces its leadership in the national banking sector, positioning itself at the forefront of international trends that align with sustainable banking principles.

Similarly, the substantial increase in the institution's assets over recent years, along with its favorable effects on sectors like tourism and its encouragement of innovation, showcases the strong growth of our operations and the management that has established us as a leader in the national financial system, holding a 33% share of total assets.

In another area, our support for tourism has enabled the addition of 1,104 hotel rooms by 2024 and the creation of 4,720 direct and indirect jobs, enhancing the visitor experience and promoting the development of surrounding communities.

Over the years, we have worked to provide access to financial services for all Dominicans. We have a physical presence in every municipality across the country and key locations abroad.

In 2024, loans exceeding RD\$930 million and US\$158,000 were issued by Banreservas representative offices, surpassing expectations. This reflects the success of the bank's international expansion and highlights a strong demand for its services, solidifying Banreservas as a crucial partner for Dominicans abroad.

Banco de Reservas' commitment to financial inclusion is also evident in programs like Bancarizar es Patria –Financial Inclusion is Patriotism–, which has facilitated the opening of over 900,000 savings accounts and enhanced local financial education, thereby empowering the most underserved communities.

Additionally, modernizing internal systems through the implementation of various digital solutions has led to increased operational agility in tackling current technological challenges. It has also facilitated the development of new services. This progress has been

achieved while maintaining a focus on customer well-being and the bank's role in fostering the country's economic and social development.

The new digital wallet solution and the integration of artificial intelligence in the virtual assistant are key digital innovations that connect Banreservas with its customers, no matter their location.

Green product financing exceeded US\$140 million, guaranteeing our long-term commercial value and maximizing the Bank's positive social and environmental impact.

This all enhances the Bank's ability to adapt in a constantly changing financial sector, reflecting its dedication to innovation, sustainability, economic and social progress, and the betterment of the Dominican Republic.

Samuel Pereyra

About the Report

[GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14]

This Sustainability Report details the performance and advancements of Banco de Reservas de la República Dominicana for 2024. It focuses solely on the initiatives undertaken by the Bank, unless otherwise indicated regarding its Subsidiary Companies, which are listed in the appendix.

The presented data encompasses the Bank’s complete results and impacts in the area of sustainability for the period from January 1 to December 31, 2024. Comprehensive details regarding the Bank’s business and financial performance can be found in the 2024 Institutional Report.

The Sustainability Report is approved and endorsed by the Bank’s Sustainability and Social Responsibility Committee, the primary authority on Environmental, Social, and Governance –ESG– matters.

The document’s content is based on the collaboration and dedication of its stakeholders, including executive bodies, employees, and clients. The Bank conducts periodic assessments to identify significant issues for its stakeholders, intending to emphasize the most relevant ESG matters. However, this does not necessarily mean that these topics are material or result in direct impacts on the institution’s financial, commercial, or operational outcomes.

This report was prepared in collaboration with an external firm, which implemented assurance controls to ensure the quality and accuracy of the data presented.

This report takes into account the Global Reporting Initiative –GRI– standards along with the United Nations –UN– Sustainable Development Goals –SDGs–. For a summary that includes references to these standards, please refer to the appendix section of the report.

The Banco de Reservas

About the Bank

[GRI 2-1]

The Banco de Reservas de la República Dominicana –Banco Múltiple– is an autonomous financial intermediary entity owned by the Dominican State, with assets and operations throughout the Dominican Republic for 84 years.

The Bank was officially designated as a multipurpose bank by Law No. 13-24, which introduced changes that enable the institution to operate effectively within a highly competitive sector. Under this legislation, the title of the General Manager is changed to Executive President, without altering their functions or the institution’s structure.

It was also stipulated that the Board of Directors will consist of 14 members: the Minister of Finance, who will chair it as before; the Bank’s Executive President; and twelve members appointed by the Executive Branch, three of whom will be recommended by the Monetary Board and will have independent status. The organization’s membership will not increase, as the five members who previously served as alternates will now remain as regular members.

More information can be found in the 2024 Institutional Report, particularly on pages 108 and 109. *(For additional information, access the top QR code on page 13)*

Mission

- To sustainably promote the prosperity and well-being of all Dominicans

Vision

- To be a financial institution known for its excellence and human quality, dedicated to the social and economic well-being of the country

Values

- Commitment
- Leadership
- Excellence
- Integrity
- Innovation

Business model

[GRI 2-6]

Banco de Reservas’ dedication to the social and economic well-being of all Dominicans drives our business strategy.

Solutions customized to the specific needs of Dominicans, along with the multi-channel adaptation of our services, enable us to address the financial requirements of nearly all productive sectors and population groups in the country flexibly, efficiently, and personally.

Over the years, we have brought the Bank closer to millions of Dominicans by creating and maintaining new digital channels, establishing strategic alliances that have enabled new access points, and opening representative offices abroad, in locations where a large number of compatriots reside and stay closely connected to the country.

+3.8 million active users

Improving access to the bank and streamlining our processes enables us to enhance the customer experience, boosting their satisfaction each day.

Banreservas maintains its local banking leadership, which it has held for decades, due to its presence throughout the Dominican Republic and beyond, moderate market risk exposure, and firm profitability and liquidity¹.

Products and services

[GRI 2-6]

Banco de Reservas emphasizes offering financial solutions customized to meet the needs of its clients.

- Individuals
- SMEs
- Businesses
- Government
- Checking and savings accounts in domestic and foreign currencies
- Debit and credit cards
- Terms deposits

Additionally, the bank offers:

- Credit lines for SMEs and businesses
- Personal, business, mortgage, and vehicle loans
- Insurance
- Corporate payroll services
- Factoring services
- Remittance services
- Financing for clean energy solutions
- Among other services, tailored to meet the needs of the entire local population

These products can be accessed through Banreservas’ in-person and digital channels.

1 According to the July 2024 risk rating report from Fitch Ratings.

Service channels

[GRI 2-1]

National presence (see page 16)

International representation (see page 17)

- Madrid, Miami, New York

Access points available

2024	2023	GROWTH
3,577	3,257	9.82%

- Commercial offices and personal business units: 288
- ATMs²: 2,017
- Banking sub-agents: 1,247
- Banking service points³: 25
- Other channels include automated deposit vaults and a utility payment hub
- Additional digital channels include App Personas, App Empresas, Alma Virtual Assistant, Contact Center, TuBanco Personas, TuBanco Empresas, an Interactive Voice Response –IVR– system with voice biometrics, and services available through WhatsApp
- 29.3% increase in services offered across all channels compared to the previous year

Taking advantage of the opportunities presented by the new banking subagent regulations recently approved by the Superintendency of Banks, Banreservas continued to strengthen its commitment to the communities by providing the necessary technology and support for local businesses to offer the Bank’s extensive range of services and products.

With the opening of a new banking subagent in the community of Los Cacaos, in the province of San Cristóbal, Banco de Reservas became the only banking institution with a presence in all municipalities across the country, also achieving a milestone by being the first bank to eliminate the national banking desert.

The addition of new banking subagents in various municipal districts, coupled with the reactivation of previously inactive locations and the expansion of the Banreservas and UNARED ATM networks, has enhanced the population’s access to the Bank’s financial services.

Progress has also been made in automating and centralizing internal processes, including the affiliation of new service entities to the payment hub, the installation of new vaults, the digitalization of valuables transport, and the implementation of new operations management software. The latter eliminates the need for physical or self-assisted transactions, enhances efficiency, reduces operating costs, improves security, and streamlines operations.

- 662,570 transactions were processed through the payment hub
- 966,739 transactions were processed through electronic vaults

2 These include UNARED ATMs.
3 Banking service points are business units located in government offices or universities.

Other initiatives designed to enhance the Bank’s funding capacity and decrease response time to customer requests included:

- **Contactless transactions.** Allowed ATM use without requiring the insertion of debit or credit cards
- **New digital wallet.** Enables mobile payments via Apple Pay and Google Pay. During the first five months, over 210,000 and 3,000 card affiliations were registered, respectively
- **New appointment and shift management.** An option in the Personas app that enables users to schedule and book appointments before visiting Banreservas’ offices
- **Launch of the digital business token.** A dual authentication mechanism that replaces the physical token and code card, benefiting over 23,000 business clients
- **Innovations in the Alma virtual assistant.** It now enables card blocking, travel notifications, and account statement requests, along with transitioning to artificial intelligence for general and balance inquiries, as well as loan prequalification for trade shows
- **Automatic loan prequalification.** Over 7,450 requests were processed through Alma during Expo Fomenta Pymes, Expo Hogar, and Expo Móvil Banreservas
- **Automated card blocking.** Available through Alma or by phone –Interactive Voice Response, IVR–

The expansion of access channels is a key component of the Bank’s digital and financial inclusion strategy. These solutions enhance the efficiency and convenience of digital banking services for customers.

2024 Summary

Financial performance

[GRI 201-1]

IN MILLIONS OF RD\$	2024	2023
Total assets	1,215,668.6	1,127,606.7
Total deposits	929,350.4	869,578.1
Net loan portfolio	562,532.9	501,062.4
Total net investments	413,668.8	331,036.4
Available funds	184,606.2	252, 987.2

INDICATORS IN %	2024	2023
Return on Assets	2.3	2.3
Return on Equity	26.8	32.3
Solvency Ratio	19.9	16.8

Business and Operations

TOTAL CUSTOMER DEPOSITS	2024	2023
RD\$	694,335.50 MM	637,594.83 MM
US\$	3,716,06 MM	3,874.37 MM
EU\$	85.38 MM	82.19 MM

LOANS DISBURSED TO CUSTOMERS –IN MILLIONS–	2024	2023
RD\$	218,421.85	241,754.27
US\$	769.60	742.80
EU\$	1.19	0.43

APPROVED LOANS IN RD\$	2024	2023
Individuals	45.94%	37.43%
SMEs	21.40%	17.07%
Corporate, Private, Government, and Tourism Sectors	32.66%	45.50%

APPROVED LOANS IN US\$	2024	2023
Individuals	0.99%	0.88%
SMEs	0.90%	0.68%
Corporate, Private, Government, and Tourism Sectors	98.11%	98.44%

	AMOUNT	%
Total number of organizational operations	7,386,806	N/A
Service requests with finalized status	5,800,001	78.52%
Certificates of deposit opened	63,540	0.86%
Checking accounts opened	35,689	0.48%
Savings accounts opened	780,690	10.57%
Consumer loan disbursements	187,741	2.54%
Commercial loan disbursements	57,726	0.78%
Commercial mortgage loan disbursements	6,838	0.09%
Credit cards issued	454,581	6.15%

Financing for affordable housing, consisting of:

- 12 projects funded⁴
- RD\$2,645.70 million approved⁵
- 1,849 people benefited⁶

Government factoring consists of:

- 25 beneficiary clients, of which 21 are MSMEs
- RD\$781.63 million disbursed⁷

Milestones

Business and operations

- Provision of up to \$84 million for loan disbursements to support women entrepreneurs, small businesses, and the acquisition of green technologies⁸
- Implementation of a digital wallet and mobile payments for contactless use of credit and debit cards
- Incorporation as an affiliate member of the World Tourism Organization –UN Tourism– and the World Travel and Tourism Council –WTTC–

Environmental

- 64 offices certified under the 3Rs framework since implementation of the environmental management system
- Introduction of ISO 14001 elements into the environmental policy
- 22% reduction in electricity bills at the 23 offices with installed photovoltaic charging systems

4 The correct 2023 result is 16.
5 The correct 2023 figure is RD\$3,108.70 million.
6 The correct 2023 result is 2,631.
7 The correct 2023 figure is RD\$271.49 million.
8 With a US\$42 million guarantee provided by the U.S. International Development Finance Corporation –DFC–.

Social

- RD\$176.55 million invested in employee training
- 938,314 personal accounts opened for individuals with no recent banking activity, through the “Bancarizar es Patria” – Financial Inclusion is Patriotism– program
- 18,706 families benefited from 31 plastic-for-food exchange operations

Governance

- Inauguration of the Banreservas Cybersecurity Operations Center
- Certification of 63 processes and 19 subprocesses under ISO 37001
- 38% reduction in complaint response time

Alliances and New Initiatives

[GRI 2-6]

- Launch of the first digital term deposit in the Dominican Republic, accessible to personal customers through the Banreservas app
- Signing of a collaboration agreement with the Constitutional Court of the Dominican Republic to include the Bank’s credit facilities and financial education program
- Agreements with the Superintendency of the Securities Market and the Superintendency of Electricity to offer preferential rates on low-cost mortgage loans, vehicle loans, and consumer loans through the Happy Employee program
- Signing of a memorandum of understanding with Young Americas Business Trust –YABT– to promote entrepreneurship, leadership, and sustainable development initiatives for young people in the region
- Agreement with the Ministry of Education to incorporate financial education into the school curriculum

Recognitions

World Finance

- Best Commercial Bank in the Dominican Republic –11 consecutive years–
- Best Investment Bank in the Dominican Republic
- Best Private Bank in the Dominican Republic
- Best Corporate Governance Bank in the Dominican Republic
- Best Consumer Bank in the Dominican Republic

Global Finance

- Best Bank in the Caribbean
- Best Bank in the Dominican Republic
- Best Bank for SMEs in the Caribbean
- Best Bank for SMEs in the Dominican Republic
- Best Treasury and Cash Management Bank in the Dominican Republic
- Best Foreign Trade Financing Provider
- Best Corporate Digital Bank in the Dominican Republic
- Safest Bank

Euromoney

- Best Bank for Corporate Responsibility in Latin America
- Best Bank for Corporate Responsibility in the Dominican Republic
- Best Bank in the Dominican Republic
- Best Bank for Environmental, Social, and Governance – ESG– in the Dominican Republic

The Banker

- Bank of the Year in the Dominican Republic
- Ranked first for capital-equity, asset quantity and quality, and return on capital in the Dominican Republic
- Achieved second place in assets, fourth in earnings, fifth in Tier 1 capital-equity, and seventh in return on assets in Central America and the Caribbean
- Improved 41 positions in the “Top 1000 Banks in the World” ranking for Tier 1 capital, now ranked #729

LatinFinance

- Digital Transformation of the Year in Latin America and the Caribbean

United Nations Development Programme –UNDP– and the Ministry of Women of the Dominican Republic

- Gold Category in the Gender Equality Seal Igualando RD

Latin American Federation of Banks and the Association of Public and Private Banks of Argentina

- +Future Awards in the category “Gender, Vulnerable Groups and Financial Inclusion” for its “Bancarizar es Patria” program

Summa

- Leading Company in Central America and the Dominican Republic for 2024, in the categories of Digital Transformation, Learning Agility, Innovation, and Organizational Culture

Sustainability Strategy

Sustainability management is integrated throughout the Bank’s various areas. The strategic framework that supports managing impacts, risks, and opportunities related to the institution’s environmental, social, and governance –ESG– aspects also encourage innovation, attracts new clients, and fosters positive changes in Dominican society.

After identifying material issues for the 2022-2023 period, Department-level goals were established internally to promote compliance with the institutional sustainability objectives and the commitment made through participation in the United Nations Global Compact.

Relationship with stakeholders

[GRI 2-26, 2-29]

Ongoing communication with the Bank’s stakeholders is crucial to ensure responsible business practices, provide products and services that meet the country’s needs, and maintain its leadership in the local banking industry.

An open dialogue is fostered with Dominican society, facilitating prompt communication of changes in policies, products, and services through traditional, digital, and institutional media, in line with local needs and regulations.

Below is a list of the communication channels available to inform and gather feedback from key stakeholders:

Dominican State

- Management reports
- Regular meetings

Clients

- Account executives
- Satisfaction surveys
- Digital channels and Inboxes in sales offices
- Ethics hotline

Collaborators –employees–

- Direct supervisors
- Workplace thermometer
- Ethics hotline

Suppliers

- Service user department
- Purchasing department
- Ethics hotline

Regulators

- Compliance department
- Industry associations
- Conferences and meetings

Society

- Mailboxes in sales offices
- Digital channels
- Ethics hotline

Material issues

[GRI 3-1, 3-2]

The Bank’s list of material issues has not changed since its publication in the 2023 Sustainability Report. It is worth noting that its determination was based on ESG standards, benchmarking against local and international banking, and feedback from key stakeholders.

Material Topics

Sustainable Banking

- Sustainable Finance

Social

- Talent Management
- Contribution to Society
- Human Rights
- Financial Inclusion

Governance

- Corporate Governance
- Ethics, Anti-Corruption, and Anti-Money Laundering
- Risk Management
- Privacy and Information Security
- Financial Stability
- Customer Relations
- Digital Transformation

Environmental

- Climate Strategy

Sustainable Banking

Sustainable banking principles help manage environmental and social risks while leveraging opportunities related to women’s economic empowerment, financial inclusion, and capacity building.

Providing products that support the transition to a low-carbon economy, along with implementing sustainable finance strategies, creates long-term business value and enhances the Bank’s social and environmental impact.

Sustainable finance

[GRI 201-2]

Working groups were formed to create new sustainable finance products in collaboration with international advisors.

Additionally, the U.S. International Development Finance Corporation –DFC– announced a US\$42 million guarantee to support the disbursement of loans totaling up to US\$84 million to Banco de Reservas in the Dominican Republic. This guarantee aims to assist women entrepreneurs, as well as finance green loans and small businesses. This initiative contributes to the ongoing development and economic growth of the southern region of the country.

Some of the bank’s primary contributions to green financing during the year included:

- RD\$94,837,598.27 allocated to 29 SMEs and large companies through the Renueva Verde program
- RD\$336.5 million approved for 133 clients for the purchase of electric and hybrid vehicles, from a total of 295 applications received, marking a 178% increase
- RD\$21.9 million allocated for the purchase of solar panels through Expo Hogar
- US\$106 million has been allocated for four new renewable energy projects, bringing the total to 10 projects, with US\$402 million⁹ in the current portfolio and an installed capacity of 489.5 MW

9 With guaranteed coverage of US\$42 million from the U.S. International Development Finance Corporation –DFC–

Environmental

Institutional environmental management is approached from various perspectives within the Bank. Indirectly, innovations in digital channels encourage a reduction in fuel and stationery use in the Bank’s operations and value chain. Efforts are currently underway to align the environmental management system with international standards.

Furthermore, financial risk assessments related to climate change are carried out, confirming the vulnerability of each economic sector to potential atmospheric events. In 2024, six such evaluations were conducted, which included reviewing current environmental policies and assessing their possible inclusion in the green taxonomy, among other activities. Climate risk management is effectively integrated into the Bank’s corporate risk management process.

Environmental management system

The formal implementation of Banreservas’ environmental management system began in 2018. Since then, environmental impact analyses have been conducted, and corrective measures have been implemented at the offices to reduce negative impacts on the environment and human health. Additionally, a building management system –BMS– was implemented to control and monitor electricity consumption.

Other actions within the environmental management system included:

- Creation of over 66 clean points that serve as waste collection centers at various Bank facilities
- Implementation of the Recycling Route by collecting waste at different offices
- Internal promotion of environmental culture

As a result of these initiatives, 64 Banreservas branches have been certified by the 3Rs Sustainability company, achieving the highest number of certifications granted to a local institution to date. In 2024, three of the five facilities evaluated received 3Rs accreditation, along with one recertification.

As branches are certified, environmental managers are appointed to oversee the use of electricity, fuel, and other resources, which helps measure the Bank’s overall carbon footprint. In 2024, the training for these environmental managers was enhanced to ensure the accuracy of the data collected.

To cultivate an environmental culture among new employees, they undergo training on the environmental management system and its key components. Furthermore, monthly messages are distributed to all employees as part of ongoing awareness initiatives. In 2024, ten training sessions linked to the Occupational Health and Safety Program were held.

The Bank’s environmental management is overseen by the Health, Occupational Safety, and Environmental Management Committee. This committee is tasked with ensuring compliance with the environmental policy, which has been amended three times since its adoption in 2018.

The policy was last updated in April 2024, further to incorporate elements of the international ISO 14001 standard. The goal is to achieve ISO 14001 certification at the institutional level, building on the progress made with the 3Rs Sustainability certifications.

Last year, a gap analysis was conducted to identify the changes necessary for obtaining this ISO certification. As a result of this analysis, the Engineering department’s procurement process was adjusted to ensure that, in the future, all suppliers have their environmental management systems in place.

The objective is to certify the primary processes of the Engineering, General Services, Legal, and Human Capital departments to ISO 14001 within the next two years, as well as to certify the offices under the EDGE standard –Excellence in Design for Greater Efficiencies–.

- EDGE certification ensures savings of 20% or more in electricity, water, and embodied energy consumption in construction materials¹⁰
- The Bank’s ISO 14001 certification team received training on the subject through the Sustainability and Social Responsibility Chairs program

Eco-efficiency

To enhance operational efficiency and resource use, the Bank utilizes two in-house data centers along with technology for data digitization and cloud storage. We employ the Power Usage Effectiveness –PUE– index to assess the efficiency of our data centers.

By 2024, the PUE index for data centers reached values of up to 1.58. It is essential to note that a PUE value of approximately 1.0 indicates high energy efficiency.

Moreover, the digital transformation of internal processes has resulted in a decrease in the use of physical materials within the Bank, both for external customer service and in various processes across the value chain. Additionally, the establishment of new digital service channels, along with the promotion of ATMs and banking sub-agents, encourages customers to carry out their transactions from anywhere, thereby reducing the need to visit commercial branches.

Other initiatives to promote eco-efficiency included:

- Changing the strategy for in-person events by implementing the use of drinking fountains instead of plastic water bottles
- Promoting the use of digital invitations and QR codes at events
- Obtaining new signage made from recycled materials
- Sponsoring various events, including recycling contests, specialized courses on climate change and renewable energy, and fundraising activities for marine coral conservation

Waste management

[GRI 306-2, 306-4]

As part of the analysis for environmental certifications, hazardous waste is identified and handed over to authorized waste managers for proper disposal, effectively keeping it out of public landfills.

10 According to data from the certification itself: <https://edgebuildings.com/certify/certification/>

Waste is sorted for appropriate disposal as well. Nationwide, clean points are established in offices to serve as collection and initial sorting centers for organic waste, paper, and plastics.

Through the Banreservas Volunteer Recycling Route, waste is collected, including batteries, electric generator filters, and other items, ensuring that they are disposed of in a manner that reduces their environmental impact.

- 45.5 tons of solid waste were generated
- 2,052 hard drives and 350 batteries –considered hazardous and/or special handling waste– were 100% destroyed

The following are the specific amounts of each material recycled during 2024.

MATERIAL	AMOUNT RECYCLED
Paper	60,572 kg
Processed files	112,540 kg
Electrical and metal scrap	30,146 kg
Metal	25,152 kg
Cardboard	6,981 kg
Plastic	3,499 kg
Printing toner	59 units

Additionally, seven new recycling stations for plastic, paper, and cardboard have been installed, and 290 employees were trained through five talks on waste separation and environmental protection.

The training included practical activities focused on proper waste sorting, fostering responsible consumption habits, and promoting an environmental culture throughout the institution. Through these initiatives, employees actively contribute to reducing their environmental impact.

Energy

[GRI 302-1, 302-4]

Currently, the photovoltaic systems installed in several Banreservas offices have a capacity of 3.06 MW, with a projected increase to 3.79 MW by 2026.

During 2024, the average daily electricity generation from photovoltaic plants was 6,103 kWh. This average decreased compared to the previous year due to increased rainfall and partial interruptions in six injection systems. However, a 22% reduction in electricity bills was achieved across the 23 locations with installed photovoltaic plants and the 58 offices utilizing injection photovoltaic energy systems.

- Total electricity consumption for the institution, based on billing: 36,640,772 kWh¹¹
- Fuel consumption in electric generators, according to billing: 59,859.20 gallons¹²

11 This figure was derived from the electricity and fuel bills provided by the electricity distribution companies assigned to each location.
12 Idem.

Social

People are at the core of all the Bank’s operations. Managing social impact is a vital aspect of the institution’s vision to be recognized as a financial institution that embodies excellence and human quality, dedicated to the social and economic well-being of the country.

By properly treating employees, fully integrating people with disabilities, and promoting gender equity, Banreservas strives to create a better society and foster prosperity for the entire population.

This section addresses the sustainability issues identified in the materiality analysis that impact employees, customers, and society as a whole.

Talent management

[GRI 2-30, 202-1]

Human capital is vital for business growth, which is why the Bank intentionally and sustainably invests in the well-being and development of its employees’ skills.

100% of employees earn wages above the country’s established minimum wage.

The commitment to adhering to local minimum wage regulations remains while providing market-competitive compensation packages. Banco de Reservas currently does not have collective bargaining agreements with its employees.

The Reservas Talent Recognition program, in the Excellence, InnovAction, and IdeAction categories, continued to celebrate employees who proposed or implemented viable projects aimed at reducing costs, increasing revenue, and enhancing banking services, as well as those who exhibited exceptional dedication to institutional values.

During the year, the following were nominated:

- In the IdeAcción category, 107 initiatives were submitted, with three emerging as winners
- In the Excellence category, 90 employees were nominated, and five were recognized
- In the InnovAcción category, five initiatives were submitted, of which 1 was the winner

Similarly, through the Galardonados recognition program, 603 employees who completed 20, 25, 30, and 35 years of service at the bank were recognized.

Bank Collaborators

[GRI 2-7, 2-8, 401-1, 405-1]

In 2024, 952¹³ new employees were hired, bringing the total to 12,172 permanent employees, all of whom are full-time.

Banreservas Population

- 55.12% female and 44.88% male
- 38.1% of Senior Management are female, and 61.9% are male
- 24% are under 30 years old, 62% are between 30 and 50 years old, and 14% are over 50 years old
- 0.35% are in Senior Management, 1.35% hold Management Positions, 9.09% are in Managerial Roles, 14.81% are in Middle Management, 30.62% hold Professional Positions, 21.37% are Technical, 11.11% are in Support, and 11.30% are in Service
- 99% are located within the country, with less than 1% in representative offices abroad

Additionally, 198 interns were recruited, and over 260 temporary and contract workers were employed, the latter having the following composition:

- 54.68% female and 45.32% male; 40% are under 30 years old
- 44% are between 30 and 50 years old, and 16% are over 50 years old

Employee satisfaction

[GRI 401-1]

The Employee Thermometer survey is conducted biennially to evaluate employee satisfaction and engagement. The results allow us to identify areas for improvement and take corrective actions to enhance labor relations and eliminate potential barriers to employee performance. In 2023, we achieved a participation rate of 93.27% and a satisfaction rate of 89.68%. The following survey is planned for 2025.

Moreover, the Bank’s employee turnover rate was 4.54%, encompassing both voluntary and involuntary departures.

- 2.18% female and 2.36% male
- 1.16% under 30 years old, 2.50% between 30 and 50 years old, and 0.88% over 50 years old

For reference, the overall employee turnover rate in six Latin American countries—Argentina, Brazil, Ecuador, Mexico, Paraguay, and Peru—ranged from 24% to 44%¹⁴. Similarly, the turnover rate for frontline banking staff in the United States reached 23.4% in 2022¹⁵.

13 The correct figure for 2023 is 1,149.
14 Data published by the International Labour Review -2020-
<https://researchrepository.ilo.org/esploro/outputs/journalArticle/Rotación-laboral-en-América-Latina/995219569302676>
15 Data published by the American Banker -2022-
<https://www.americanbanker.com/news/employee-churn-surges-at-banks-despite-pay-hikes#:~:text=The%20average%20pay%20for%20front>

Employee development and training

[GRI 404-1, 404-2, 404-3]

Employee performance evaluations are crucial for identifying potential promotion opportunities for staff and pinpointing knowledge gaps that require additional training.

Evaluated collaborators

- 99.97% female and 99.92% male
- 100% Senior Management, Executive, Managerial, Middle Management, Professional, and Technical roles
- 99.93% in Support and 99.89% in Service departments

Personal promotion

- 9.32% of total collaborators

The gaps identified in the performance evaluations determine the content of the annual training plan for each employee. Together with regulatory training, these plans resulted in an average of 29.37 hours of training per employee, broken down as follows:

- 28.85 female and 27.31 male
- 36.8 under 30 years old, 27.1 between 30 and 50 years old, and 15.7 over 50 years old
- 51.7 Senior Management, 50.7 Executive, 39.1 Managerial, 32.9 Middle Management, 30.2 Professional, 33.9 Technical, 15.2 Support, and 6.2 Service

In 2024, 11,699 employees participated in at least one non-regulatory training program throughout the year. In total, approximately RD\$176.55 million was invested in both regulatory and non-regulatory training for staff.

Additionally, 3,127 staff supervisors received training in programs designed to enhance their leadership skills. To improve customer service, 1,926 employees and 566 leaders were trained in a culture of service excellence.

The Sustainability and Social Responsibility Chair program remained active, offering over 296 hours of training to employees on topics related to the environment, inclusivity, and gender perspective, among others.

Recognizing that training needs extend beyond the workplace and reflecting the institution’s commitment to enhancing financial well-being, we provided 256 hours of financial mentoring to 64 employees. Furthermore, 56 hours of personal finance workshops were offered to 2,003 employees, in accordance with the guidelines for staff financial inclusion.

Banco de Reservas’ educational programs are also offered to its employees dependents.

- 319 employee children participated in creative workshops
- 1,800 children participated in the summer camp for employees’ children
- 983¹⁶ employees received the Student Excellence Award for their children
- 339 employees obtained subsidies for dependents with disabilities
- 168 children of active and retired employees were awarded educational scholarships

16 The correct result for 2023 is 917.

Occupational health and safety

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10]

The Banreservas Occupational Health and Safety Program complies with all applicable laws in the country, including Regulation No. 522-06 of the Ministry of Labor, which outlines 20 essential elements that every occupational health and safety program must meet. These elements encompass accident analysis, purchasing and engineering controls, health monitoring, and emergency preparedness.

Additionally, the program hosts annual preventive health and vaccination sessions for employees. During the year, these sessions benefited 2,100 employees through eye exams, laboratory tests, and physical examinations.

The program also includes regular assessments of occupational hazards, identifying high-risk areas and implementing measures to decrease the likelihood of workplace incidents. Although most employees perform tasks that involve low physical and mental health risk, all of them receive the necessary tools to carry out their duties safely, such as training focused on mitigating occupational risks.

During 2024, the following were carried out:

- 45 emergency drills
- 50 labor condition inspections
- 866 employees trained in accident and emergency prevention
- 1 training session on proper chemical handling and safety data sheet interpretation for service personnel
- 1,048 safety inspections

Similarly, the Brigade Program continued, comprising 317 teams trained to handle emergencies, guaranteeing at least one brigade per building level. Brigade members underwent a knowledge test on the Emergency Plan, which was completed by a sample of 160 individuals, achieving a 95% approval rate. This result showcases the effectiveness of the training received.

Additionally, the Bank maintains clinics and doctors at its headquarters and in all locations with 100 or more employees, ensuring immediate medical care in the event of an emergency. The Occupational Health and Safety Department also utilizes statistical information to create preventive plans, while medical staff have access to employees' personal health information, ensuring data confidentiality.

- Accident frequency rate: 0.38% -▲19%-
- Severity index: 3.00%¹⁷ -▼1%-
- Accident rate: 0.00% - same as 2023-
- Fatality rate: 0.00%¹⁸ - same as 2023-
- Absenteeism rate: 3.12%¹⁹ -▲84%-

By the end of 2024, the Health, Occupational Safety, and Environmental Management Committee, comprising staff from various departments, will oversee occupational risk management, taking into account feedback received from all Bank employees through the workplace thermometer survey and other available communication channels.

17 Measures the severity of accidents.
18 One employee passed away during the reporting period.
19 Rate of days not worked per 100 workdays, including common illnesses.

The program is currently designed in accordance with aspects of the ISO 45001 model, and steps are being taken to align its structure with this international standard fully.

Contribution to society

[GRI 203-1]

The promotion of human rights, both within and outside the institution, is one of the Bank's most significant contributions to Dominican society.

Formal and creative education is encouraged for children, adolescents, and adults through financial education and inclusion programs, as well as the sponsorship of educational, cultural, and sports events, and the promotion of non-discrimination in all its forms.

These efforts aim to expand banking access, enhance skills, and encourage healthy recreation among the population.

Human Rights

Respect for Human Rights is integrated into the Bank's policies and initiatives. In addition to protecting employees' rights to fair compensation for their duties, capacity building, non-discrimination, and occupational health and safety, the Bank maintains inclusive communication channels for all stakeholders, allowing safe and anonymous reporting of unethical conduct.

Among the institutional priorities regarding Human Rights are the guarantee of gender equality and the inclusion of individuals with disabilities for their full participation in Dominican society.

- 2,237 employees received training and awareness on sustainability and social responsibility issues

Accessibility

What started as a project to comply with Law No. 5-13 regarding disability in the Dominican Republic has now evolved into an initiative integrated into all of the Bank's operations.

Year after year, improvements and innovations are developed and implemented through the Banreservas Accessible program, while continuing to pursue actions that have proven effective in the inclusion of people with disabilities. New offices and renovations of existing ones prioritize accessibility for this segment of the population from the design phase.

Achievements to date:

- 11,250 employees trained in the dignified treatment of individuals with disabilities
- 650²⁰ employees trained in Dominican Sign Language
- 165 offices nationwide are accessible
- 133 individuals with disabilities hold permanent jobs at the Bank
- 736 people with disabilities trained in financial literacy

A major initiative this year for individuals with hearing disabilities was the debut of the nation's first Accessible Contact Center. This center offers support through video calls, allowing customers to communicate with agents who are proficient in Dominican Sign

20 The correct result for 2023 is 475.

Language. Furthermore, subtitles have been incorporated into commercials to support this community.

Gender equity

Regarding gender equality, the awareness program for employees continued, along with the monitoring of compliance with policies that promote an equitable work environment. Similarly, the number of employees, turnover rate, and staff promotions from a gender perspective continued to be monitored to identify areas for improvement.

- 55.52% of those supervising at least one employee are women, covering the occupational groups of Middle Management, Managers, Directors, and Senior Management
- 1,317 employees took part in training activities related to gender equality, aligning with the gaps identified in the Iguinaldo RD seal report

Employees regularly receive training on the contents of the Gender and Non-Discrimination Policy Manual, the Harassment Case Management Guide, and the Domestic and Gender-Based Violence Assistance Manual.

- 8,891 employees have completed the Gender Module, which includes the policies listed above

In 2024, Banreservas received the Gold Award for the second consecutive year in the Iguinaldo RD Seal, an award presented by the United Nations Development Programme – UNDP– and the Ministry of Women of the Dominican Republic. This distinction recognizes its efforts in the areas of equality and inclusion.

Banreservas Volunteering

[GRI 203-1, 413-1]

The Banreservas Volunteer Program centers its efforts on five key pillars: environment, health, sports, culture, and social causes. Based on these pillars, initiatives are identified and developed to create the greatest possible positive impact on communities.

Among the activities performed in 2024, the following stood out:

- Vida Program.** An initiative to exchange plastics for food rations aims to prevent pollution and clean up the Ozama and Yaque del Norte rivers, benefiting the surrounding communities
 - 18,706 families benefited from 31 operations
 - 12,471 food rations were delivered in exchange for 129,544 pounds of used plastic, benefiting about 200 families each month
- Reforestation campaigns.** In collaboration with the Ministry of Environment and Natural Resources, restoration efforts were conducted in areas of damaged forests.
 - 9,300 trees planted
 - 320 employees participated in the workshops
- Recycle Your Notebook Program.** A total of 1,150 employees participated, recycling 10,030 kilograms of paper and cardboard.
- 5k and 10k Races.** To support the Nido de Angeles Foundation, more than 3,000 employees of Banco de Reservas and its subsidiary companies participated in 5K and 10K races, aiding 245 families affected by cerebral palsy.
- Comprehensive Development Program.** Assisted 200 children with disabilities through mentoring and capacity-building initiatives.
- Reserves of the Future Program.** Launched in 2023, the initiative aims

to benefit over 400 low-income youth within five years. In 2024, for the second consecutive year, the Volunteer Program awarded 83 scholarships to deserving students from public schools for higher education institutions, bringing the total number of scholarships awarded to date to 165.

- Support for STEM development –science, technology, engineering, and mathematics–.** In partnership with CoopReservas and Seguros Reservas, the Banreservas Volunteer Program supported the Apollo 27 team in NASA’s Human Exploration Rover Challenge –HERC– as part of its commitment to the scientific and technological future of Dominican youth.
- Digital education through the Educlic portal.** The educational portal garnered 49,730 visits, improving access to knowledge and digital literacy.
- Job inclusion in the tourism sector.** In partnership with the National Association of Hotels and Tourism –ASONAHORES–, the Banreservas Volunteer Program has launched the Job Inclusion program, which aims to train and integrate qualified young professionals with disabilities into the Dominican hotel industry.
- Health Days.** Establishing a partnership with the Cruz Jiminián Foundation to provide medical services, high-cost medications, and comprehensive support –including food, appliances, and household goods– for individuals in vulnerable situations and for employees of Banco de Reservas and its subsidiaries.
- Good Neighbor Program.** 300 communities benefited from charitable actions and social support.
- Support for social organizations.** 170 nonprofit foundations and associations benefited from institutional donations.
- Christmas Lunch.** Approximately 250 seniors and 550 children benefited from charitable activities during the holiday season.
- The 55th edition of the Nidia Serra Children’s Christmas Painting Contest.** With the involvement of Dominican children and adolescents, including those from the diaspora community, 55 prizes were awarded to encourage children’s creativity and artistic expression.
- Launch of books on the Dominican Republic diáspora.** In New York, “Dominicanas de voluntad en la diáspora” was presented, showcasing the contributions of 65 Dominican women living in the United States. Meanwhile, in Madrid, in collaboration with the Dominican Embassy and Consulate, the children’s book “El poder de las Mariposas”, by Raynelda Calderón, with illustrations by Taína Almodóvar, was launched as a tribute to the legacy of the Mirabal Sisters.

Banreservas Cultural Center

[GRI 203-1, 413-1]

The Banreservas Cultural Center serves as a space designed to promote access to culture, the arts, and science, making these resources available to the Dominican community and the general public.

In 2024, the Center achieved the following results:

- 16,938 visitors
- 6,500 printed copies of 10 published works
- 2,000 printed copies of the magazine Reservas de Arte y Cultura
- 3,448 donated literary works
- 156 activities conducted in support of culture
- 33 performances presented as part of the third season of Teatro Banreservas
- 6 art exhibitions held
- 5 art catalog titles published

Additionally, the Dominican film series and the first edition of the “Banreservas Jazz Short Story Awards” received sponsorship, an initiative aimed at promoting jazz music and fostering literary creativity in the country. These awards were organized by Luna Insomne Editores, in collaboration with the Lado B Cultural Foundation and Jazz en la República Dominicana.

Sports

[GRI 203-1, 413-1]

As part of the ongoing commitment to the health, well-being, and overall development of the community, 128 sporting events were supported nationwide to promote healthy recreation and enhance the health of residents. This support encompassed various disciplines, including basketball, volleyball, golf, track and field, and soccer, among others.

Additionally, several sponsorships were provided for Dominican athletes, and sports infrastructure was improved through the remodeling of courts in underserved areas of Greater Santo Domingo.

Financial inclusion

[GRI 203-1, 203-2]

Financial inclusion efforts create mutual benefits, as individuals and businesses gain access to tools that enhance their financial health and empower them to achieve their goals. At the same time, the Bank broadens its reach and economic sustainability.

Before the implementation of financial inclusion programs, a notable gap existed in the services provided to traditionally excluded sectors, including the unbanked, emerging cooperatives, and innovative startups with high-risk business models that were not well-suited for traditional banking.

To achieve financial inclusion for vulnerable segments of the population, the Bank has enabled:

- Conduct 93.2% of all banking transactions remotely
- Use the Banreservas app without mobile data, with an estimated cost of about RD\$22.5 million. It is essential to note that the change in results from last year is due to modifications in telephone company plans, which now offer a greater number of gigabytes

These initiatives have been crucial in serving the 21.0% of clients in economically vulnerable situations, representing a 3.8% reduction compared to 2023, and have enabled 1,679,709²¹ clients to enter the formal financial system over the last five years.

Preserva Program

Through its traditional financial education workshops, the Preserva program continued its mission of fostering a culture of savings and responsible credit for sustainable economic well-being.

The program offers these workshops to residents across all provinces in the country, allowing them to access low-cost banking products.

21 The correct figure for 2023 is 1,338,480, due to a new methodology used that accounts for all inclusions during the indicated period, considering potential client duplications over the years. Additionally, new clients have been identified based on the databases collected over the past year.

- 33,442 people received training totaling 1,643 hours
- 2,090 Preserva credit cards issued throughout the year

Bancarizar es Patria

The program made significant progress throughout the year. After identifying underbanked communities and launching the first banking access campaign in December 2023, Banreservas conducted six additional campaigns in communities across the National District and the provinces of La Altagracia, San Cristóbal, Santiago, and Santo Domingo.

During these sessions, the immediate openings for personal, children, and checking accounts were offered.

- 938,314 personal accounts opened for individuals with no evident recent banking activity since the beginning of this program

Discussions on proper financial management are also offered to adults, adolescents, and children. Efforts to expand banking access have proven effective in combating the inequality created by the lack of access to financial products and services.

- 100% achievement of the year’s goal
- The country’s banking penetration rate was 54% in 2023²², up from a previous figure of 50.9% in 2019

The program was awarded the +Futuro award, presented by the Latin American Banking Federation –FELABAN– and the Association of Public and Private Banks of the Argentine Republic –ABAPPRA–, during the second Sustainable and Inclusive Banking Congress. Banreservas also received recognition in the “Gender, Vulnerable Groups, and Financial Inclusion” category, which acknowledges projects that have successfully expanded access to financial services for vulnerable groups.

Additionally, in collaboration with the Ministry of Education –MINERD–, an agreement was reached to implement the National Financial Education Program “Puedo Banreservas” which will offer workshops on savings culture to students in the final two years of primary and secondary education nationwide.

Coopera Program

The Coopera program supports social economy enterprises by helping them form partnerships, enhancing their organizational capacity, and increasing their purchasing power.

Achievements attained during 2024:

- 46 social economy enterprises were integrated into the program
- 124 social economy enterprises supported by the program, totaling over 2,700 members
- 22 assemblies supported
- 67 social economy enterprises benefited from more than 200 hours of training across 121 workshops
- 2,254 individuals from the sector were trained in technical workshops
- 25 social economy enterprises graduated from the program
- 21 work plans managed
- 8 presidential decrees for the incorporation of cooperatives were achieved as a result of the program’s management

22 According to data from the Superintendency of Banks.

Cree Banreservas Program

The highest levels of entrepreneurial activity are found in Latin America and the Caribbean²³. The Cree Banreservas program capitalizes on this opportunity to address the gaps in financial solutions and the unique challenges faced by Dominican entrepreneurs.

For the eleventh time, the Cree Banreservas Pre-Acceleration Program was held, attracting numerous applications, from which 10 startups were chosen. The leaders of these entrepreneurial projects participated in workshops led by specialized mentors to enhance their chances of success and mitigate the risks associated with their businesses.

In this edition of the Pre-Acceleration Program, the scope has expanded to include initiatives from across Latin America, the United States, and Europe, driven by entrepreneurs interested in investing or expanding their operations in the Dominican Republic. This expansion aims to reduce financial risks and minimize operational disruptions.

Among the key achievements of the Cree Banreservas program during the year, the following are noteworthy:

- Nearly RD\$12 million in sales generated by entrepreneurial projects during participation in the Pre-Acceleration program
- 297 hours of training, mentoring, and follow-up provided to entrepreneurs
- 10 projects accepted into the Pre-Acceleration program in 2024, 4 of which were finalists eligible for investment capital
- 3 of the 10 projects in the Pre-Acceleration program were led by women
- 48 jobs created through entrepreneurial projects supported since the program’s inception
- 44 collaborations achieved through events with local and international entrepreneurial ecosystem institutions and actors
- Participation in and support of Global Entrepreneurship Week attracted 1,399 attendees

Additionally, a new memorandum of understanding was signed between the Reserve Bank and the Young Americas Business Trust –YABT–. This international organization collaborates with the Organization of American States –OAS–. This partnership aims to promote entrepreneurship, leadership, and sustainable development among young people in the Americas.

As part of this collaboration, Banreservas will assume the role of co-organizer of the special Start-Up Challenge category within the Skills, Talent, and Innovation of the Americas –TIC Americas–. This competition fosters the transformation of innovative ideas into concrete solutions to the region’s most pressing social and economic challenges.

Other initiatives for financial inclusion

- 1,238 clients with active accounts in the Inclusive Payroll initiative as of December 2024
- 71,689 SMEs have been served, with 44,270 accessing credit products
- 476 sessions on children’s financial education, including at sponsored events
- 182 educational centers engaged with children’s financial education initiatives
- 47,575 children educated in financial literacy
- 35% increase in remittances received from overseas through the remittance service

23 According to the Global Entrepreneurship Monitor’s 2023/2024 Global Report. <https://www.gemconsortium.org/reports/latest-global-report>

Governance

Governance is the essential pillar that supports all of the Bank’s actions. Consequently, it is imperative to establish suitable mechanisms and periodically review their effectiveness. This section outlines the composition and functioning of the Bank’s governance structure, with a specific emphasis on managing sustainability impacts, risks, and opportunities.

Risk management, which bolsters Corporate Governance, continues to integrate social and environmental criteria in the assessment of new loans. Similarly, efforts in ethics, anti-corruption, and anti-money laundering safeguard the Bank’s operations and, alongside cybersecurity management, help maintain customer trust.

Corporate Governance

[GRI 2-12, 201-4]

Corporate Governance outlines the internal management framework to which the Bank adheres, in accordance with standards set by the Monetary Board.

The Monetary and Financial Law, along with its implementing guidelines, delineates the responsibilities of the Board of Directors, the Executive Presidency, Senior Management, and their respective departments, as stipulated by Law No. 13-24 governing Banco de Reservas. Throughout the period addressed in this Report, the Bank did not obtain financial aid from the Government.

Board of Directors

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-15, 2-17, 2-18, 405-1]

The Board of Directors serves as the highest authority of the Bank for management, administration, supervision, and control. Law No. 13-24, which came into effect last year, introduced changes to its composition, including the elimination of the alternate member position, establishing that all Board members are now full members.

The current structure of the Board of Directors is made up of:

- 14 members, with three being independent
- 20% female and 80% male
- 21.4% are under 50 years old, 28.6% are between 50 and 59 years old, and 50% are 60 years old or older
- 14.3% of members have held their position for less than one year, while 85.7% have served on the Board of Directors for one to four years

The current members possess extensive experience and a solid track record in various productive sectors, which contributes to the Bank’s strong performance. This experience is also a requirement for their appointment. According to Law No. 13-24, except for the Minister of Finance, all Board members must have at least ten years of professional experience in economics, business, finance, banking, law, or regulation, or recognized expertise in fields related to the development and provision of financial services.

Each year, under the supervision of the Superintendency of Banks of the Dominican Republic, a training program is developed for the Board of Directors. This program addresses strategic topics and aims to strengthen the knowledge and skills of its members. In 2023 and 2024, training sessions were provided on:

- The significance of environmental, social, and governance –ESG– factors in a state-owned bank
- Governance and sustainability, emphasizing the risks and opportunities related to climate change, align with the recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures –TCFD–.

To avoid conflicts of interest, Board of Directors members are prohibited from serving on the boards of other entities or holding management roles in national financial intermediaries. Additionally, they are barred from holding any public office, elected or appointed, in agencies or institutions of the Dominican State, as stipulated by law.

The Board of Directors has the authority to approve the Code of Ethics, internal regulations, and general policies, including the manuals that dictate the Bank’s operations and activities. In this capacity, all Board members are kept completely informed about any changes to the organization’s anti-corruption policies and procedures.

The committees that assist the Board of Directors include the following:

- Audit Committee
- Corporate Audit Committee
- Compliance Committee
- Comprehensive Risk Management Committee
- Corporate Governance Committee
- Nominations and Compensation Committee
- Cyber and Information Security Committee

A performance evaluation is conducted annually to ensure that Board members meet regulatory suitability requirements. Simultaneously, external consultants conduct a comprehensive assessment that encompasses the regulatory operating framework, Board composition, induction and training processes, general and procedural functioning, functions and delegation, compensation policy, and the evaluation and structure of the Support Committees.

This evaluation encompasses a quantitative assessment of compliance with regulatory criteria, supplemented by a qualitative analysis that gauges the degree of progress in implementing corporate governance best practices.

- 100% compliance with the criteria established in the internal evaluation
- 91% compliance with the requirements of the external evaluation
- 99% average attendance of Board of Directors members at scheduled meetings

Sustainability and Social Responsibility Committee

[GRI 2-13]

The Bank’s Sustainability and Social Responsibility Committee is responsible for reviewing and validating initiatives, programs, and projects that promote economic, social, and environmental development, both within the organization and in its surrounding communities. Its duties include meeting bimonthly and submitting a semiannual report of results to the Board of Directors.

Other primary responsibilities of the Committee include:

- Assess and determine project proposals that advance the sustainable development of the Bank and its stakeholders
- Develop institutional policies that direct the Bank’s sustainability strategy, ensuring cohesive and competitive operations
- Acknowledging the publication of the Annual Sustainability and Social Responsibility Report, ensuring transparency and accountability
- Manage strategic alliances with national and international institutions that support the Bank’s sustainability objectives
- Oversee the communication and dissemination of best sustainability practices, with a focus on the Bank’s initiatives and those of its subsidiaries
- Manage the Tu Reserva Philanthropic Trust by making investment decisions in entrepreneurial projects, assessing risks, and defining exit strategies to ensure compliance with established goals

Policies that promote responsible banking and sustainability strategies

- Code of Ethics and Conduct for Employees of Banco de Reservas and Its Subsidiaries
- Electronic Signature Policy Manual
- Equality and Non-Discrimination Policy Manual
- General Policies Manual for Contracting and Procurement
- Environmental and Social Risk Management Policy Framework
- Acceptable Use Policy for Information Systems, Equipment, and Computing Services
- Technology, Cybersecurity, and Information Risk Management Policy
- Cybersecurity and Information Security Roles and Responsibilities Policy
- Policies for Executing the Sustainability and Social Responsibility Strategy
- Policies for Monitoring the Sustainability and Social Responsibility Strategy
- Tax Process Policies

Risk management

Fitch Ratings has confirmed Banco de Reservas’ long-term risk ratings of AA+ –dom– and F1+ –dom– for the short term, while maintaining a stable outlook. Regarding this affirmation, the firm highlighted the operating environment, improved asset quality, strong profitability, sufficient capitalization, and a solid liquidity position as key factors.

Fitch Ratings also assessed the impact of the macroeconomic environment on the performance of financial institutions. It determined that the current conditions allow the economic system to maintain adequate performance, supported by stable interest margins and strong credit growth.

Social and environmental risk assessment

[GRI 201-2]

The Bank incorporates environmental and social risks into its credit application evaluation process via the Social and Environmental Risk Management System –SARAS–.

This system includes a comprehensive assessment that verifies the documentation submitted by applicants, engages with environmental institutions and those related to the clients’ economic activities, checks applicable regulations, conducts site visits, and monitors their ecological management plan.

According to SARAS system statistics, a total of 802 applications were received. Of these, 712 were reviewed, resulting in 127 approved applications, 585 rejected, and 90 dismissed

Ethics, anti-corruption, and prevention of money laundering

[GRI 205-1, 205-2]

The Bank regularly evaluates all its operations to identify potential corruption risks, taking into account the highly regulated environment in which the institution functions.

Annual training is provided on ethical compliance, the institutional Code of Ethics and Conduct, and the proper use of communication channels for reporting suspicious behavior, including the Ethics Line. All levels of the institution participate in training on current anti-corruption policies and procedures, as well as recent updates to these policies and procedures.

In 2024, all 14 board members and a total of 11,413 employees completed training. The training sessions are outlined as follows.

OCCUPATIONAL GROUP	% TRAINED
Senior Management	88%
Executive	96%
Manager	100%
Middle Management	100%
Professional	99%
Technical	98%
Service	58%
Support	97%

Additionally, all employees were informed about the institution’s anti-corruption policies and procedures through various training and awareness initiatives, including:

- 97 training sessions covering ethical standards, incident reporting channels, the Code of Ethics, and the Ethical Compliance Framework
- Held on-site training sessions across all of the Bank’s commercial offices
- Offered virtual training through the Regulatory School on Anti-Money Laundering, Ethical Compliance, Anti-Corruption, and Anti-Bribery
- Hosted the Second Congress Against Money Laundering, with a live broadcast to ensure broad institutional access
- Launched a film forum to discuss topics related to anti-money laundering

The Board of Directors is regularly informed about updates to ethics, anti-money laundering, and anti-corruption practices through specialized training, as well as the Compliance Committee and the Ethics Compliance Subcommittee.

The latter is responsible for advising and supporting the Board of Directors and Senior Management in overseeing compliance with the Code of Ethics and the Bank’s anti-corruption policies, including those of its Subsidiaries. They also work on understanding and establishing appropriate actions for violations of established regulations.

The Committee and Subcommittee hold regular meetings and may call extraordinary sessions as needed.

- Conducted 165 ethics compliance audits
- Resulted in 809 follow-up actions from audits
- Detected 95 cases of Code of Ethics violations, with corrective measures implemented in each case
- Held regulatory training sessions for areas deemed high-risk
- Reviewed Ethics Line training and processes three times a year
- Identified 62 improvement opportunities in the Bank’s institutional risk matrix related to anti-corruption, bribery, and reputational risk

For the second consecutive year, Banco de Reservas organized the conference “Against Money Laundering and Terrorism Financing», as well as the conference “Ethics in the Mindset of Banreservas Culture”.

Both activities involved key members of the institution and other figures who advocate for ethics and anti-corruption efforts in the country. Through these dialogue opportunities, the Bank reaffirms its commitment to the integrity of the financial system, the security of society, the stability of our economy, and the support and strengthening of a culture of compliance.

Since 2022, Banco de Reservas has maintained ISO 37001 certification for Anti-Bribery Management Systems. In 2024, the processes in the Government Business area related to compliance with this standard were evaluated and certified for the first time. This action reflects the Bank’s commitment to integrity, transparency, and continuous improvement.

The 63 processes and 19 subprocesses certified in ISO 37001 encompass various key areas of the Bank’s operations, including:

- Supplier and procurement relationships: processes for onboarding suppliers and managing purchases
- Staff onboarding and compensation process involve coordinating, evaluating, selecting, and onboarding candidates, as well as managing employee compensation
- Payment management and petty cash administration
- Legal document processing, particularly for drafting entity contracts
- Physical infrastructure: includes maintenance, budgeting, project design and execution, delivery of works, and payment processing, among others
- Personal Business: managing liabilities, negotiating rates, offering products and services, and processing credit
- Government Business: opening liabilities, negotiating rates, processing credit, and requesting specialized services, among others
- Banreservas Academy: all staff development and induction processes
- Internal Audit, Audit Monitoring, and audit quality

Privacy and information security

In August 2024, Banco de Reservas inaugurated its Cybersecurity Operations Center as part of its digital transformation and operational excellence initiatives. The innovative center, which operates 24/7, is equipped with cutting-edge technology for real-time monitoring and response to all cybersecurity events concerning the Bank’s information assets.

A team of certified employees conducts thorough and agile case analyses to identify timely actions that maintain the expected levels of protection.

To achieve this, artificial intelligence tools, digital forensics, real-time monitoring, intelligence, and threat hunting are utilized. This Center results from multiple efforts aimed at enhancing the Bank’s and its subsidiaries’ ability to tackle information security challenges effectively.

- 9,348 Banreservas employees received training on cybersecurity topics
- 112 cybersecurity incidents were reported and resolved
- 52 cybersecurity-related training sessions were held
- 31 projects are underway to implement changes and/or updates to the technology infrastructure to enhance cybersecurity

Digital transformation

The Bank’s commitment to innovation and financial inclusion is evident in the development of digital products such as the Banreservas Digital Account, the Digital Term Deposit, and the Reservas Remittances App, which provide flexible, secure, and accessible financial services to various segments of the population.

In recognition of these and other efforts, Latin Finance magazine awarded Banco de Reservas the Digital Transformation of the Year in Latin America and the Caribbean, highlighting its significant digitalization process.

As noted by Latin Finance representatives, this achievement demonstrates a continuous innovation strategy focused on enhancing the efficiency, profitability, and quality of services provided to the Bank’s clients.

Within the Bank, digital transformation has accelerated process optimization through the development and enhancement of robotic automation.

Since its launch in 2021, the implementation of RPA –Robotic Process Automation– has contributed over 35,000 hours of automated work.

In 2024, twelve new processes were automated, generating a cumulative profit of RD\$51 million. The robots’ effectiveness reached 95.2%, with a 98% success rate in specific processes, such as credit card approval.

- 200 employees were trained in implementing an RPA culture within the institution to raise awareness of its benefits and address concerns associated with robotization
- Over 4,400 employees received training from the Lean + Agile School, averaging 1.25 hours of training per person

The goal is to automate 18 new processes by the end of 2025. Automating claims forms, which process between 22,000 and 23,000 cases per month, is expected to optimize resource utilization and improve team operations. In 2024, general operations and email communication with customers were automated.

In addition, the digital transformation allowed:

- The implementation of the Electronic Wallet resulted in over 400,000 transactions, more than RD\$2 billion in purchases, and more than 250,000 provisions
- The reduction in onboarding time for our business clients via the Digital Token for Businesses
- Over 170,000 interactions with clients via the virtual assistant, Alma
- The reduction in credit evaluation time from 10 to 3.6 seconds
- An 80% decrease in electronic vault claims for credits awaiting display in client accounts during the nighttime closure of the Bank’s transactional systems
- The implementation of digital signatures in generating letters and claims from the business sector streamlines the process and reduces paper costs
- Savings of RD\$6 million by avoiding unnecessary card plastic issuance, thanks to the automation of a renewal block for clients who cannot be reached prior to the start of the process

Customer relationship

Customers play a vital role in the Bank’s value chain, as they are involved in various phases of the financial intermediation process. Therefore, managing the effects of this group is a task to which Banreservas allocates specific resources to ensure their complete satisfaction and strengthen long-term relationships.

Measures such as digitalizing customer signatures for savings and checking accounts have reduced response times from five days to two. Additionally, an efficiency rate of 83.3% was achieved in the unit assisting customers who call the Collections Department for information about their outstanding obligations, providing various portfolios to alleviate their financial burden.

In addition, dedicated staff were assigned, and a separate email address was created to manage service requests from the government sector, thereby distinguishing them from the corporate business segment. This measure improved response times and minimized or eliminated rework. Furthermore, transactional reports were developed to enhance request management.

Client Portfolio Distribution

- By Region:
Urban: 89.3%
Rural: 10.7%
- By Age:
Under 30: 24.1%
Between 30 and 50: 42.4%
Over 50: 33.5%
- By Gender:
Female: 52.4%
Male: 47.6%
- By Segment:²⁴
Individuals: 94.9%
SMEs: 4.0%
Corporate, Private, Government, and Tourism Sectors: 0.3%

24 Percentages do not total 100% due to rounding.

Multi-channel customer satisfaction

[GRI 2-25]

As part of its institutional strategy, the Bank actively promotes stakeholder feedback and implements improvements to enhance customer satisfaction. This process is managed proactively and is supported by a timely and effective response to any complaints or claims that may arise.

Compliance with customer service protocols and established time and quality standards is regularly measured. Additionally, multiple customer satisfaction surveys are conducted via email, phone calls, and digital QR forms available at business offices.

In 2024, a total of 252,115 surveys were completed, including those submitted directly by customers who scanned the QR code posted at business offices.

MANAGEMENT INDICATOR	2024	2023
Net Promoter Score –NPS–	+95	+94
External Customer Satisfaction Index	98%	97%
Internal Customer Satisfaction Index	95.19%	92.87%

- 52% of complaints and claims were received and resolved in favor of the customer, reflecting a decrease of 2% compared to the previous year

Similarly, we consistently strive to enhance the services provided in our offices, tracking the average wait time on our primary service channels to improve the customer experience.

CUSTOMER SERVICE CHANNEL	AVERAGE WAIT TIME 2024	AVERAGE WAIT TIME 2023
Online Contact Center	1 minute, 00 seconds	2 minutes and 01 second
Teller’s area	4 minutes, 35 seconds	4 minutes and 33 seconds
Services, Commercial banking office	8 minutes, 52 seconds	9 minutes and 50 seconds
Businesses, Commercial banking office	13 minutes, 04 seconds	17 minutes and 21 seconds

Complaints and claims

Regarding customer complaints and claims, the Bank continues to implement measures aimed at decreasing the number of complaints received throughout the year and enhancing response times.

In 2024, a root cause analysis was conducted to address the recurrence of complaints. One factor identified was the occurrence of technological issues, which affected service delivery and contributed to the rise in the number of complaints received. However, this increase did not impact customer satisfaction levels, which remained stable during this period.

NUMBER OF CLAIMS AND COMPLAINTS	INTERNAL CHANNELS	UNLINKED EXTERNAL CHANNELS	
		PROUSUARIO	TRANSUNION
	413,864 – ↑▲38%	2,443 – ↑▲13%	5,926 – ↑▼24%

The case resolution rate was 94%, reflecting the Bank’s consistent and timely response to its customers’ requests. Furthermore, a decrease in the average number of days required

to address complaints was achieved, demonstrating the Bank’s ability to handle the increase in transaction volume without compromising service quality.

RESPONSE TIME TO COMPLAINTS	2024	2023
Average number of days	10 – ▼38%–	16

Supply chain

[GRI 204-1, 414-1]

All suppliers were assessed under a new, stringent protocol that ensures careful, comprehensive, and regular evaluations.

Strategies are still being implemented to convey institutional sustainability expectations to suppliers and emphasize social assessment as a critical component of our selection criteria. In this context, 5.18% of new suppliers engaged in formal social assessment processes during the period.

- 9,179 estimated total first- and second-tier suppliers.
- 96% of the Bank’s total suppliers are local, representing a decrease of 1.18%.
- 99.48% of total purchases invoiced this year were from local suppliers, representing a 1.23% increase.
- 3,034 total suppliers, distributed as follows:
 - Associations: 79
 - Commercial: 1,638
 - Clubs:18
 - Foreign: 121
 - Foundations: 67
 - Government: 72
 - Hotels: 11
 - Informal: 1,015
 - Universities: 13

The Banco de Reservas and its commitment to a sustainable future

Banco de Reservas has made significant investments to expand access to banking services in the Dominican Republic. Physical banking locations have been established both directly and through partners, allowing all residents and Dominicans abroad to receive personalized service. Furthermore, the development and optimization of digital services continue to be promoted to provide accessible solutions for the entire population, wherever they may be.

This would not be possible without strengthening the institution’s internal processes, which are essential for providing more agile services that adapt to clients’ needs. Process automation through robotics and the strategic implementation of artificial intelligence remain crucial components of sustainable investment that support the Bank’s digital transformation.

Another significant advance is the implementation of improvements aligned with international standards that support and endorse effective institutional practices. In the areas of ethics, anti-corruption, and the prevention of money laundering, the certification of additional processes under the ISO 37001 standard for Anti-Bribery Management Systems is planned.

In support of climate change resilience, measures are being implemented to future-proof the certification of processes and offices under the ISO 14001 Environmental Management Systems standard. These actions reaffirm the Bank’s commitment to efficient resource use and effective waste management, thereby minimizing the environmental impact of its institutional operations.

Banreservas also promotes environmental resilience among its clients by financing the installation and development of renewable energy projects, as well as providing loans for the purchase of solar panels and hybrid and electric vehicles. This reinforces the Bank’s commitment to sustainable finance and supports the transition to a low-carbon economy.

The economic development generated by these initiatives is paired with actions that enhance the social and psychological well-being of Dominicans. Thus, supporting the Bank’s primary social responsibility programs, along with initiatives focused on employee well-being and the promotion of Dominican sports and culture, remains a priority.

Since its founding, Banco de Reservas has been a fundamental part of the Dominican identity. Today, within a more competitive framework, Banreservas showcases its adaptability in tackling the challenges of a continually evolving market while upholding its commitment to the prosperity of all Dominicans.

Appendices

Subsidiary Companies

- AFP Reservas
- AFI Reservas, Investment Funds
- ARS Reservas
- Trust Reservas
- Real Estate Reservas
- Investments Reservas, Stock Exchange
- Insurance Reservas
- Reservas del País Foundation
- Banreservas Volunteering
- SEPROI, Institutional Security and Protection
- Operador Villa Esperanza

GRI Content Index

GRI CONTENTS	SPECIFIC CONTENTS	SECTION	PP	ASSOCIATED ODS
2 General Contents	2-1 Organizational details	About the Bank / Customer services channels	87, 89	
	2-2 Entities included in the sustainability reporting	About the Report	86	
	2-3 Reporting period, frequency, and contact point		86	
	2-4 Restatements of information	Footnote updates	92, 102, 103, 105, 108	
	2-5 External Assurance	About the Report	86	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	Business model / Products and services / Alliances and new initiatives	88, 93	
	2-7 Employees	Bank collaborators	102	
	2-8 Workers who are not employees		102	
	2-9 Governance structure and composition	Board of Directors	111	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body		111	
	2-11 Chair of the highest governance body	Corporate Governance / Board of Directors	111	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts		111	

GRI CONTENTS	SPECIFIC CONTENTS	SECTION	PP	ASSOCIATED ODS
2 General Contents	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Sustainability and Social Responsibility Committee	113	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	About the Report	86	
	2-15 Conflicts of interest	Board of Directors	111	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body		111	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body		111	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	Message from the Executive President	84	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	Multi-channel customer satisfaction	118	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Relationship with stakeholders	95	
	2-29 Approach to stakeholder engagement		95	
	2-30 Collective bargaining agreements	Talent management	101	
3 Material topics	3-1 Process to determine material topics	Material issues	96	
	3-2 List of material topics		96	
201 Economic performance	201-1 Direct economic value generated and distributed	Financial performance	91	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	Sustainable finance / Social and environmental risk management	97, 114	  
	201-4 Financial assistance received from the government	Corporate Governance	111	
202 Market presence	202-1 Ratio of standard entry-level wage by gender compared to local minimum wage	Talent management	101	  
203 Indirect economic impacts	203-1 Infrastructure investments and supported services	Contribution to society / Banreservas Volunteering / Cultural Center / Sports / Financial inclusion	105, 106, 107, 108	     
	203-2 Significant indirect economic impacts	Financial inclusion	108	    

GRI CONTENTS	SPECIFIC CONTENTS	SECTION	PP	ASSOCIATED ODS
204 Procurement Practices	204-1 Proportion of spending on local suppliers	Supply chain	119	
205 Anti-corruption	205-1 Operations assessed for corruption risks	Ethics, Anti-Corruption, and Money Laundering	114	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures		114	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken		Reporting the information related to section 205-3 is considered to present confidentiality conflicts	
302 Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Energy	100	 
	302-4 Reduction of energy consumption			
306 Effluents and waste	306-2 Waste by type and disposal method	Waste management	99	 
	306-4 Transport of hazardous waste		99	
401 Employement	401-1 New employee hires and turnover	Bank collaborators	102	
403 Occupational health and safety at work	403-1 Health and Safety Management System	Occupational health and safety	104	 
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation		104	
	403-3 Occupational health services		104	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety		104	
	403-5 Worker training on occupational health and safety		104	
	403-6 Promotion of worker health		104	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships		104	
	403-9 Work-related injuries		104	
	403-10 Work-related ill health		104	

GRI CONTENTS	SPECIFIC CONTENTS	SECTION	PP	ASSOCIATED ODS
404 Training and education	404-1 Average training hours per employee	Employee training and development	103	 
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance		103	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		103	
405 Diversity and equal opportunity	405-1 Diversity in governance bodies and employees	Bank Collaborators / Board of Directors	102, 111	 
413 Local communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs	Banreservas Volunteering / Cultural Center / Sports	106, 107, 108	  
414 Supplier social assessment	414-1 New suppliers screened using social criteria	Supply chain	119	 
418 Customer privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and data loss	Privacy and information security	Reporting the information related to section 418-1 is considered to present confidentiality conflicts	



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 Contenidos / Editorial and Content Direction

Lola Noriega

**Apoyo técnico en levantamiento de información ASG para esta edición /
Technical support in ESG data collection for this edition**

Ernst & Young, SRL

**Asesoría y redacción técnica de sostenibilidad y ASG para esta edición /
Sustainability and ESG advisory and technical writing for this edition**

Laura Valdez

Traducción / Translation

Riv Eventos

Fotografías Institucionales / Photography

Banco de Reservas

Línea gráfica, Diseño Editorial y Portada / Graphic Line, Desing and Cover

Samanta Sánchez Franco

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 2024 del Banco de Reservas.

Our heartfelt thanks to the Board of Directors, the various Deparments, Business and administrative areas, executives, collaborators who participated in the production of Banco de Reservas’ 2024 Sustainability Report.

