

Informe de Sostenibilidad 2025



Inclusión y empoderamiento como motor de desarrollo nacional



Informe de Sostenibilidad 2025



Inclusión y empoderamiento como motor de desarrollo nacional



Contenido



08

Liderazgo local con
visión global de inclusión
y sostenibilidad

9 Mensaje del Presidente Ejecutivo



12

Acerca del Informe



16

El Banco de Reservas

- 17 Acerca del Banco
- 18 Modelo de negocio
- 20 Productos y servicios
- 21 Canales de atención



24

Resumen 2025

- 25 Desempeño financiero
- 25 Negocios y operaciones
- 27 Hitos
- 28 Alianzas y nuevas iniciativas
- 29 Reconocimientos



32

Estrategia de sostenibilidad

- 33 Relación con los grupos de interés
- 35 Asuntos materiales



36

Banca sostenible

- 38 Finanzas Sostenibles



40

Ambiental

- 43 Sistema de gestión ambiental
- 45 Ecoeficiencia
- 45 Gestión de residuos
- 47 Energía



48

Social

- 52 Gestión del talento
- 52 Colaboradores del Banco
- 54 Satisfacción del colaborador
- 54 Desarrollo y formación del colaborador
- 56 Salud y seguridad ocupacional
- 58 Contribución a la sociedad
- 58 Derechos Humanos
- 61 Voluntariado Banreservas
- 66 Centro Cultural Banreservas

- 67 Deportes

- 67 Inclusión financiera



74

Gobernanza

- 78 Gobierno Corporativo
- 78 Consejo de Directores
- 79 Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- 80 Gestión de riesgos
- 80 Evaluación de riesgos sociales y ambientales
- 81 Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos
- 83 Privacidad y seguridad de la información
- 83 Transformación Digital
- 85 Relación con el cliente
- 86 Satisfacción multicanal del cliente
- 88 Cadena de suministro



90

Cultivando una economía
resiliente e inclusiva



94

Apéndice

95 Empresas subsidiarias



96

Índice de contenidos GRI
Global Reporting Initiative



106

2025 Sustainability Report



Para leer el Informe
de Sostenibilidad
2025 en su versión
digital, consulta
este código QR



Liderazgo local con visión global de inclusión y sostenibilidad





Dr. Leonardo Aguilera



Mensaje del Presidente Ejecutivo

[GRI 2-22]

El Banco de Reservas es responsable de trazar estrategias que apoyen el desarrollo socioeconómico del país, al ser uno de los principales socios comerciales de la población dominicana, asumiendo este reto como una oportunidad de crecer junto a nuestra gente.

Así lo reflejan los principales indicadores financieros de la institución, que muestran un crecimiento tanto en las captaciones, mediante el incremento de los balances de cuentas corrientes y de ahorro de personas y pymes, como en la colocación de créditos, evidenciado en el aumento del valor total de los préstamos corporativos y personales desembolsados durante 2025 en comparación con el año anterior.

Estos resultados consolidan al Banco de Reservas como líder del sistema financiero nacional, con una cartera de crédito bruta superior a los RD\$628,000 millones y una participación superior al 35% de los activos del sistema financiero local. El fortalecimiento sostenido de sus captaciones y de su cartera de crédito contribuyeron a optimizar la rentabilidad de la institución, fortalecer su perfil de riesgo y respaldar el desarrollo de miles de pequeñas, medianas y grandes empresas en todo el país.



+RD\$ 628 mil
millones en Cartera
de Crédito bruta



+35%
de los activos
del sistema
financiero local



+1 millón
de personas
bancarizadas



Para asegurar que el crecimiento de las finanzas personales y empresariales sea sostenido en el tiempo, por más de una década se ha puesto a disposición de todos los habitantes de la nación educación financiera gratuita a través del programa Preserva, adaptada a diferentes segmentos poblacionales, así como a pequeñas y medianas empresas. El acuerdo con el Ministerio de Educación, que dio nacimiento al programa Puedo Banreservas, afianza el compromiso de crear alianzas para el logro de los objetivos comunes, a la vez que se fomenta la educación financiera desde temprana edad.

La educación es solo un peldaño de cómo el Banco promueve la inclusión financiera. Las jornadas de Bancarizar es Patria abren las puertas a personas sin aparente actividad bancaria, de manera que puedan acelerar el cumplimiento de sus metas. A tres años de su inauguración, el programa ha sobrepasado la meta de bancarizar a un millón de personas en el país. Además, los programas Cree Banreservas, Cooperera y Fomenta Pymes, mantienen el apoyo a todos los emprendedores, mipymes y grupos de productores nacionales en distintas etapas de su desarrollo.

El respaldo a los sectores agropecuarios, turísticos y comerciales, aseguran el mantenimiento de las industrias de mayor aporte al producto interno bruto nacional. Como el principal aliado del Gobierno para la implementación de los programas sociales que favorecen alrededor de cinco millones de dominicanos, nos sentimos particularmente orgullosos de la mejora y expansión de los servicios digitales, lo cual ha permitido que los beneficiarios reciban el apoyo solidario de manera más ágil y segura.

En virtud de la implementación continua de estándares de accesibilidad universal en nuestras oficinas y canales de atención, avanzamos hacia espacios más inclusivos y servicios equitativos. Al finalizar el año, 165 oficinas están adaptadas a personas con discapacidad.

Los financiamientos especializados para la adquisición de vehículos híbridos y paneles solares, complementados con tasas de interés preferenciales, forman parte de nuestro compromiso con las energías renovables. El facilitar a los clientes la transición hacia tecnologías más limpias y eficientes fomenta la mitigación del cambio climático y el desarrollo sostenible.

Por otro lado, las calificaciones de riesgo obtenidas mantienen al Banco de Reservas entre los 50 bancos más grandes y confiables de América Latina y el Caribe, gracias a la adopción de controles rigurosos para hacer frente a las amenazas de la banca local. Aunado a los reconocimientos recibidos de la mano de revistas y calificadoras internacionales, se corrobora el liderazgo del Banco en materia de conducta empresarial responsable en beneficio de la sociedad dominicana.

Estas acciones reflejan el compromiso de reforzar la infraestructura financiera dominicana mediante el apoyo a proyectos que generan un impacto económico, social y ambiental positivo en la población dominicana, fomentando así el cumplimiento de los objetivos institucionales de sostenibilidad y del compromiso asumido mediante la participación en el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Dr. Leonardo Aguilera

Presidente Ejecutivo



Impulsar la prosperidad de todos los dominicanos requiere combinar solidez financiera, inclusión, innovación y sostenibilidad, creando oportunidades que fortalezcan el desarrollo económico y social del país

Acerca del Informe



Este Informe presenta de manera transparente el desempeño ambiental, social y de gobernanza del Banco, reflejando resultados, compromisos y avances relevantes



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

El presente Informe de Sostenibilidad detalla el desempeño del Banco de Reservas de la República Dominicana -Banco Múltiple- en materia ambiental, social y de gobernanza en el 2025. 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 comprenden los resultados del Banco desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025. Las informaciones ampliadas sobre el negocio y desempeño financiero del Banco se encuentran disponibles en la Memoria Institucional 2025.

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 de este 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 des-



Para leer la Memoria Institucional 2025 en su versión digital, consulta este código QR



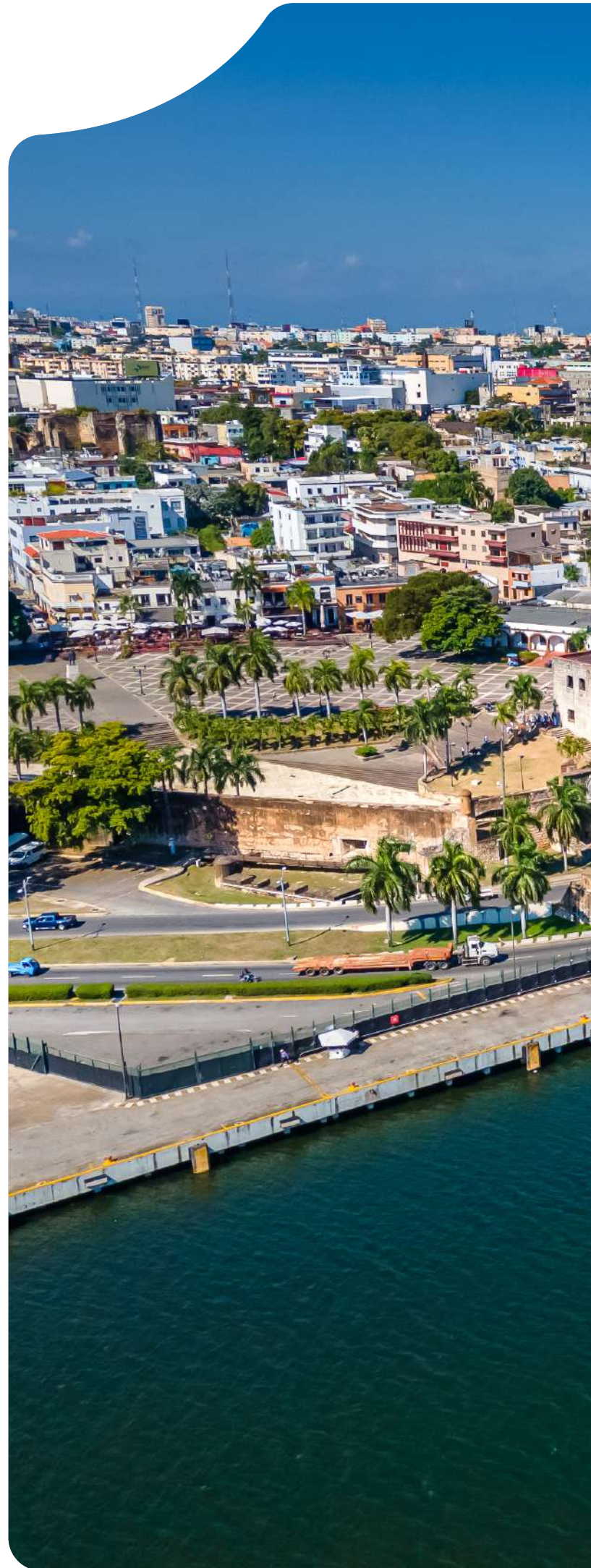
tinadas únicamente a reflejar las cuestiones ASG más relevantes. Esto no implica necesariamente que estas cuestiones incidan directa o indirectamente en los resultados financieros, comerciales u operativos de la institución.



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 el apéndice.

A través de este Informe se documentan acciones, resultados y prioridades vinculadas al desempeño ambiental, social y de gobernanza, ofreciendo una visión estructurada de los esfuerzos realizados para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la generación de valor sostenible para los grupos de interés





El Banco de Reservas



El Banco impulsa el desarrollo nacional mediante soluciones que promueven bienestar, crecimiento económico e inclusión financiera



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, que opera en todo el territorio nacional.



Para leer el Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo 2025, consulta este código QR



Los principios que orientan la gestión del Banco se reflejan en la misión, visión y valores, pilares que guían las decisiones y acciones.

Misión

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



Visión

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



Valores

Compromiso
Liderazgo

Excelencia
Integridad

Innovación



Modelo de negocio

[GRI 2-6]

El modelo de negocio del Banco de Reservas evoluciona junto a la sociedad dominicana, a la vez que se mantiene anclado en el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la prosperidad de todos los dominicanos.



Como entidad de intermediación financiera, el Banco se encarga de atraer capital con tasas atractivas para clientes locales e internacionales interesados en invertir en el país. Las mejoras en su operatividad y la eficiencia en el servicio permiten al Banco ofrecer soluciones a la medida de las necesidades de los dominicanos e inversionistas. Estas soluciones, brindadas mediante sus canales presenciales y virtuales, y en ocasiones facilitadas a través de alianzas con el sector público y privado, promueven la mejora de la calidad de vida y el bienestar de los dominicanos.

Generamos valor compartido al segmentar nuestra oferta de productos acorde a la gama de clientes existentes en el país y en las comunidades de la diáspora en el exterior. De esta manera, podemos ofrecer servicios personalizados a los clientes en sus distintas etapas de madurez.

+4.1
millones de
clientes activos





Productos y servicios

[GRI 2-6]

La oferta de productos y servicios del Banco responde a las necesidades de los clientes y a las tendencias del mercado.



También, el Banco ofrece:

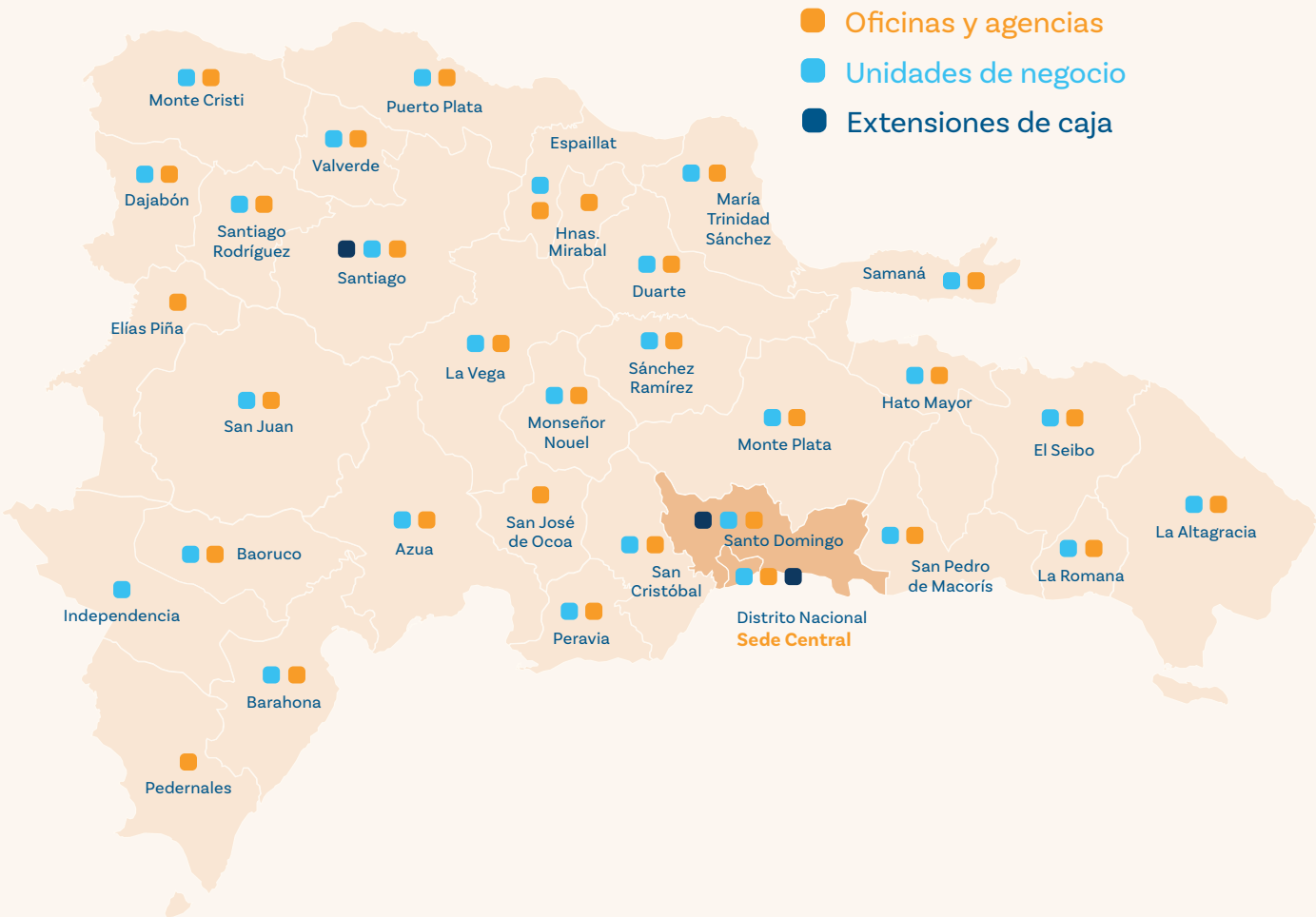
- Líneas de crédito pymes y empresariales
- Préstamos personales, empresariales, hipotecarios y de vehículos
- Seguros
- Servicio de nómina empresarial
- Servicio de factoring
- Servicio de remesas
- Financiamiento a soluciones de energía limpia
- Entre otros servicios adaptados a las necesidades de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

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

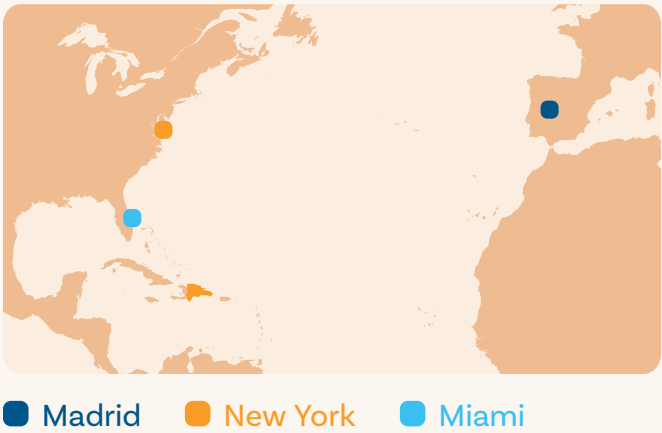
Canales de atención

[GRI 2-1]

Presencia Nacional



Representación Internacional



Puntos de Acceso disponibles

2025	2024	Crecimiento
3,721	3,577	4.03%
■ Oficinas comerciales y unidades de negocios personales		292
■ Cajeros automáticos ¹ :		2,042
■ Subagentes bancarios:		1,362
■ Puntos bancarios ² :		25

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

Canales Digitales



App Personas



TuBanco Empresas



App Empresas



Sistema de Voz Interactivo
-IVR- con biometría de voz



Asistente Virtual Alma



Bóvedas de depósitos
automatizadas



Centro de Contacto



Hub de pago de servicios



TuBanco Personas

- 26.92% de incremento en los servicios ofrecidos a través de todos los canales, en comparación con el año anterior
- 1,033,166 transacciones realizadas a través del hub de pagos

- 1,275,882 transacciones realizadas a través de las bóvedas electrónicas

Adicionalmente se sumaron las siguientes mejoras en los canales físicos y digitales orientadas a incrementar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta a los clientes y fortalecer la captación y el uso de estos canales:

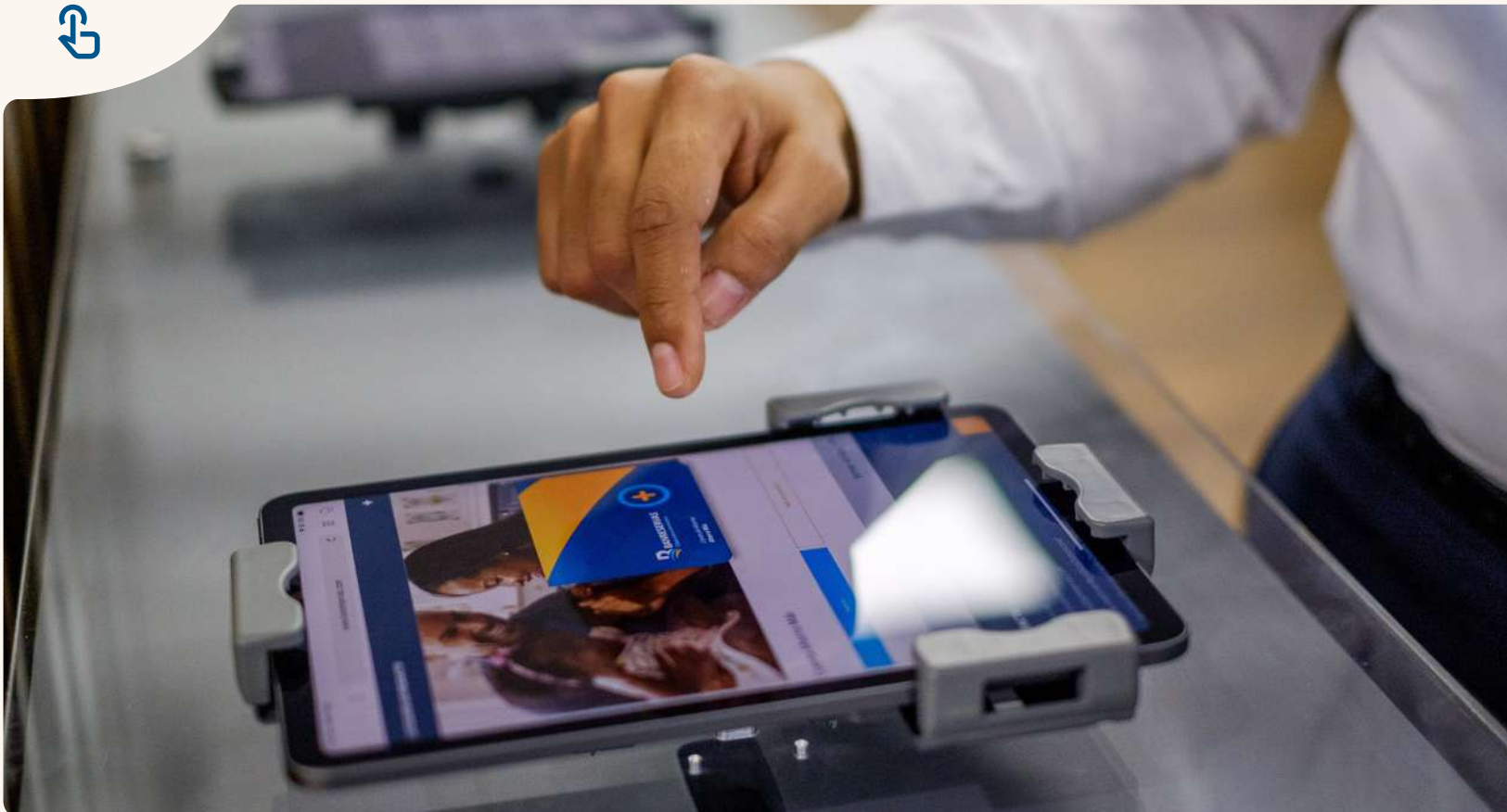
- Ampliación de la red de cajeros automáticos Banreservas y nuevas afiliaciones a UNARED
- Nuevas afiliaciones de subagentes bancarios en distritos municipales desprovistos de cobertura y fortalecimiento de la operatividad de los puntos existentes

- Afiliación de nuevos facturadores al hub de pagos
- Actualización de las plataformas TuBanco Personas y App Empresas para fortalecer la capacidad de gestionar un mayor volumen de transacciones y usuarios activos, así como de incrementar las gestiones auto asistidas

- Habilidad de la Billetera Banreservas para los usuarios App Personas con dispositivos Android e incorporación de nuevas funcionalidades de seguridad y autoservicio
- Evolución de la asistente virtual Alma con navegación asistida mediante inteligencia artificial y ahora también disponible para el ingreso de reclamos y consulta del estatus de solicitudes de productos
- Implementación de plataforma de subsidios que centraliza y digitaliza la gestión de los pagos de subsidios sociales –recurrentes y esporádicos–, fortaleciendo el control, la transparencia y la eficiencia en la distribución de la ayuda social dirigida a dominicanos en condición de pobreza y vulnerabilidad, en colaboración con Mastercard, MIO y varias entidades gubernamentales



Mediante el impulso del autoservicio, la digitalización de procesos clave y la ampliación de capacidades en los canales alternos, se promueve la inclusión financiera en el país, facilitando el acceso de la población a servicios financieros formales e incrementando la capacidad de desarrollo de todos los dominicanos.



Resumen 2025



El desempeño del año evidencia crecimiento sostenido, fortalecimiento institucional y avances significativos en sostenibilidad



Desempeño financiero

[GRI 201-1]

En millones de RD\$	2025	2024
Total en activos	1,281,882.9	1,215,668.6
Total en depósitos	1,045,929.2	929,350.4
Cartera de préstamo neta	610,854.2	562,532.9
Inversiones totales netas	412,695.0	413,668.8
Fondos disponibles	198,380.9	184,606.2

Indicadores en %	2025	2024
Rentabilidad sobre activos	1.87	2.31
Rentabilidad del patrimonio	20.83	26.82
Índice de solvencia	19.85	19.90

Negocios y operaciones

Total de depósitos de clientes	2025	2024
en millones		
RD\$	791,043.99	694,335.50
US\$	3,913.81	3,716.06
EU\$	78.06	85.38

Créditos aprobados a clientes	2025	2024
en millones		
RD\$	253,559.28	218,421.85
US\$	860.55	769.60
EU\$	8.00	1.19

Créditos aprobados en RD\$		2025	2024
Personas Físicas		36.27%	39.55%
Pymes		20.53%	22.19%
Sector Corporativo, Privado, Gubernamental y Turismo		43.21%	38.26%
Créditos aprobados en US\$		2025	2024
Personas Físicas		0.49%	0.72%
Pymes		1.35%	0.74%
Sector Corporativo, Privado, Gubernamental y Turismo		98.16%	98.54%
		Cantidad	%
	Número total de operaciones de la organización	8,679,367 ³	N/A
	Solicitudes de servicios con estatus finalizado	6,943,397	80.00%
	Apertura de certificados de depósitos	87,960	1.01%
	Apertura de cuenta corriente	302,776	3.49%
	Apertura de cuenta de ahorro	536,122	6.18%
	Desembolso de préstamos de consumo	180,610	2.08%
	Desembolso de préstamos comerciales	62,296	0.72%
	Desembolso de préstamos hipotecarios	7,697	0.09%
	Tarjetas de crédito emitidas	558,487	6.43%

Resultado del financiamiento a viviendas de bajo costo:



12
proyectos financiados



RD\$ 7.2
millones aprobados



3,388
personas beneficiadas

Desempeño del Factoring Gubernamental



21
clientes beneficiados, de los
cuales 20 son mipymes



RD\$ 951.79
millones desembolsados⁴

3. La cantidad 2024 correcta es de 8,839,632. Esto altera todas las demás cifras, manteniendo una distribución porcentual similar a la presentada el año pasado.
4. La cifra 2024 correcta es de RD\$823.84 millones.

Hitos

Negocios y operaciones

- Primera Feria Inmobiliaria del Banco de Reservas en España y segunda en New York para la adquisición de viviendas en la República Dominicana
- 60% de participación en el mercado de remesas de la República Dominicana
- Expansión de la billetera Banreservas a dispositivos Android, lo que permitió alcanzar más de 540,000 tarjetas provisionadas en Google Pay
- Promedio de 12,466 plazas de empleo creadas por proyectos turísticos financiados

Ambiental

- Primera auditoría de la implementación de la norma ISO 14001:2015
- Incremento de 0.55 MW en la capacidad instalada de los sistemas fotovoltaicos en oficinas Banreservas
- Disminución de 11 toneladas de desechos sólidos generados en oficinas y edificios administrativos
- Certificación de una oficina bajo el estándar EDGE

Social

93.9%

índice de satisfacción laboral con un net promoter score de +94

17%

de crecimiento de la cartera MiPymes respecto del año anterior

5,199

estudiantes educados en finanzas personales a través del programa «Puedo Banreservas»

1,081,493

cuentas personales abiertas en el marco de Bancarizar es Patria

Gobernanza



- Calificación AAA, perspectiva estable de parte de Moody's Local RD y Feller Rate
- 98% en el índice de satisfacción de clientes externos
- Certificación de 23 procesos y 72 subprocesos bajo la norma ISO 37001
- Optimización del 99.3% en el tiempo de generación de estados de cuenta

Alianzas y nuevas iniciativas

[GRI 2-6]



- Convenio con el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe -CAF- para una línea de crédito de US\$50 millones, a beneficio de un estimado de 800 pequeñas y medianas empresas -pymes- al año
- Lanzamiento de «Banreservas Café» en alianza estratégica con Café Santo Domingo y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra -PUCMM-
- Lanzamiento de una nueva edición del Programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas, colaborando por primera vez con las iniciativas internacionales Innovación Humanista, MAD FinTech, Consejo de Asuntos Económicos y Financieros de la Unión Europea -ECOFIN-, Hub de Ecosistema CLES y la Fundación Woman's Week -FWW-.
- Renovación del acuerdo de colaboración entre el Banco de Reservas, la Administradora de Riesgos de Salud ARS Reservas, el Ministerio de Salud Pública y el Hemocen-

tro Nacional para promover y educar acerca de la donación voluntaria de sangre en el país

- Puesta en marcha del Programa «Puedo Banreservas» en colaboración con el Ministerio de Educación, para llevar la educación financiera a estudiantes a nivel nacional

Los resultados alcanzados durante 2025 reflejan una combinación de solidez financiera, expansión de servicios, innovación operativa y compromiso social



Reconocimientos

The Banker

The Banker

- Ascenso de 42 posiciones en el ranking «Top 1000 bancos del mundo» en el tier 1 capital, ubicándose en el puesto #686
- Primer puesto en los bancos de la República Dominicana y el Caribe
- Quinto puesto en capital-patrimonio tier 1 en Centroamérica y el Caribe

Euromoney

EUROMONEY

- Mejor Banco de la República Dominicana
- Mejor Banco Digital de la República Dominicana
- Mejor Banco para Pymes de la República Dominicana
- Mejor Banco para Pymes del Caribe
- Mejor Banco en Responsabilidad Social y Corporativa de América Latina
- Mejor Banco Transaccional de la República Dominicana

World Finance

WORLD FINANCE

- Mejor Banco Comercial en la República Dominicana -12 años consecutivos-
- Mejor Banco de Consumo en la República Dominicana
- Mejor Gobierno Corporativo en la República Dominicana
- Mejor Grupo Bancario en la República Dominicana

LatinFinance

LATINFINANCE

- Banco del Año en la República Dominicana
- Banco del Año para Pymes de América Latina y el Caribe

Global Finance

GLOBAL FINANCE

- Banco Más Seguro de la República Dominicana
- Mejor Aplicación de Banca Móvil en la República Dominicana
- Mejor Banco de la República Dominicana
- Mejor Banco de Tesorería y Cash Management de la República Dominicana
- Mejor Banco Digital Corporativo y Empresarial de la República Dominicana
- Mejor Banco para Pymes de la República Dominicana
- Mejor Banco para Pymes del Caribe
- Mejor Proveedor de Financiamiento de la Cadena de Suministro en el Caribe
- Mejor Proveedor de Financiamiento del Comercio Exterior en el Caribe
- Mejor Proveedor de Financiamiento del Comercio Exterior en la República Dominicana
- Mejor Sitio Web Bancario Integral para Consumidores en la República Dominicana
- Mejores APIs de Banca Abierta en la República Dominicana

Merco Empresas República Dominicana 2025



- Cinco empresas más importantes de la República Dominicana
- Primera posición en el análisis del ámbito digital de las empresas –Merco Digital–
- Cuarto lugar, Equipo de Comunicación con Mejor Reputación
- Quinto lugar, Empresa Más Responsable ESG
- Quinto lugar, Empresa con Mejor Reputación Corporativa

Federación Latinoamericana de Bancos –FELABAN– y la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana –ABA–

- Premio a la Innovación e Impacto en la categoría «Inclusión y Educación Financiera», por su programa Banreservas Accesible

Sostenibilidad 3Rs

- Cinco Certificaciones con Mención Oro

Organización Iberoamericana de Seguridad Social –OISS–

- Iberoamérica Incluye 2024 en la categoría Gran Empresa, por su programa «BR Accesible»

Superintendencia de Bancos

- Oro en las categorías segmentos de Negocio y Personal del Ranking de Digitalización
- Segundo puesto en Experiencia del Usuario
- Primer puesto en el Ranking de Inclusión Financiera 2025

Premios Innovadores de las Américas, Fintech Américas

- Oro en la categoría de Inclusión Financiera por la iniciativa «Transformación del Ecosistema de Remesas»

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 –Tercer año consecutivo–

Fundación Corresponsables

- Premio Corresponsables por las prácticas de inclusión financiera que benefician a personas con discapacidad a través del programa «Banreservas Accesible»



Estrategia de sostenibilidad



La sostenibilidad orienta la toma de decisiones institucionales, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza que fortalecen la gestión responsable y la creación de valor



El enfoque de sostenibilidad del Banco minimiza los riesgos sociales y ambientales, a la vez que fortalece la toma de decisiones responsables, contribuye a consolidar relaciones a largo plazo con los clientes y promueve un desarrollo sostenible que genera valor para la institución y la sociedad dominicana en conjunto.

En el año, se inició la revisión de los focos estratégicos del Banco, para entre otras cosas, actualizar la integración de la estrategia de sostenibilidad dentro de la operatividad institucional. Además, se inició la implementación de indicadores cruzados conjuntamente con Capital Humano, que evaluarán los esfuerzos de los supervisores, gerentes, directores y alta gerencia en temas ASG e impactarán la bonificación variable de los colaboradores. Para el 2026, se proyecta ampliar el alcance del indicador para fortalecer la gobernanza, trazabilidad y objetividad del desempeño ASG.

Relación con los grupos de interés

[GRI 2-26, 2-29]

En consonancia con su estrategia de sostenibilidad, el Banco mantiene mecanismos de comunicación continua con sus grupos de interés. Esto le permite integrar sus expectativas en el diseño y gestión de soluciones financieras responsables y asegurar que las decisiones estratégicas contribuyan al desarrollo económico y social del país.



Cada grupo de interés cuenta con canales de atención personalizados. Para el público en general, se emiten informes anuales de gestión de acceso público vía la página web [-https://banreservas.com-](https://banreservas.com), se realizan encuestas de satisfacción a clientes y colaboradores, y se dispone de buzones en oficinas comerciales y en redes sociales, así como de una Línea Ética que permite el reporte de acciones en contra de los lineamientos contenidos en el Código de Ética y Conducta de Colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

Las actualizaciones en políticas, productos o servicios son difundidas de manera oportuna a través de canales institucionales, digitales y tradicionales, conforme a los marcos regulatorios vigentes.

La estrategia de sostenibilidad busca incorporar principios ambientales, sociales y de gobernanza en todos los niveles de la organización. Este enfoque contribuye a fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la relación con los grupos de interés y consolidar una cultura organizacional alineada con el desarrollo sostenible y la visión de largo plazo



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

Accionista

- Informes de gestión
- Reuniones periódicas

Clientes

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

Colaboradores –empleados–

- Supervisores inmediatos
- Encuestas de satisfacción
- 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]

Los asuntos materiales identificados permanecen sin alteraciones desde su primera publicación en el Informe de Sostenibilidad 2023. La lista está basada en la consulta con los principales grupos de interés, así como de estándares ambientales, sociales y de gobernanza -ASG- y la evaluación comparativa con la banca local e internacional.



■ Banca Sostenible ■ Ambiental ■ Gobernanza ■ Social

Banca
sostenibile



La banca sostenible impulsa soluciones financieras que generan crecimiento económico, promueven la inclusión y apoyan la transición hacia modelos de desarrollo más responsables



Los fundamentos de la banca responsable incentivan la transición de beneficios a corto plazo hacia la creación de valor sostenible para los distintos grupos de interés. Estos principios invitan, entre otras cosas, a establecer, medir y gestionar proyectos e iniciativas alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Para fomentar la sostenibilidad financiera, el Banco trabaja en el financiamiento responsable de proyectos de energía renovable y en promover activamente la inclusión financiera, en especial de las mujeres dominicanas, las pymes y las personas con discapacidad



Gracias a la continua gestión del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS–, se evalúan y mitigan los riesgos ambientales asociados a la cartera de crédito. Asimismo, las coberturas de garantías externas contribuyen a ampliar la oferta de productos de finanzas sostenibles.

Finanzas Sostenibles

[GRI 201-2]



Luego de la constitución de las Mesas de Finanzas Sostenibles para el desarrollo de nuevos productos, se realizó una evaluación integral del portafolio de productos y servicios financieros orientados a la transición a una economía eco-amigable, en colaboración con asesores internacionales. Adicionalmente, se aprobaron dos nuevos productos de financiamiento verde, para promover la transición de los clientes a productos de eficiencia energética.

Además, se trabajó en obtener todas las autorizaciones locales y estructurar los fondos para el desembolso de los préstamos de hasta US\$84 millones con la cobertura de garantía del U.S. International Development Finance Corporation –DFC– por US\$42 millones, para respaldar a mujeres emprendedoras de la zona Sur del país, proyectos verdes y pequeñas y medianas empresas en general, bajo criterios previamente definidos.

Entre los financiamientos destacados durante el año en materia de finanzas sostenibles se encuentran:

+RD\$30
millones a 11 empresas mediante el programa Renueva Verde

RD\$429.5
millones aprobados a 167 clientes para la adquisición de vehículos eléctricos e híbridos, de 243 solicitudes recibidas

RD\$22.4
millones para la adquisición de paneles solares a través de Expo Hogar

La transición hacia energías renovables se ha extendido a diversos sectores del país, gracias a la promoción y las facilidades otorgadas por el Banco





Ambiental





La gestión ambiental combina eficiencia operativa, reducción de impactos y promoción de energías renovables para fortalecer una cultura institucional comprometida con la sostenibilidad



Las iniciativas nacionales e internacionales como la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, la ley sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables en la República Dominicana y la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa –CSRD por sus siglas en inglés– apuntan a la relevancia que han cobrado los temas ambientales en los últimos años.

Desde su campo de acción, el Banco de Reservas incentiva la adopción de energías renovables, al tiempo que ejecuta un sistema de gestión responsable con el medioambiente. De cara a los clientes y la sociedad en general, se fomentan los productos de finanzas sostenibles con tasas preferenciales para la creación de parques de energía renovable, la adquisición de vehículos eléctricos y de paneles solares. En la parte operativa del Banco, se continúa el reciclaje y la adopción de estándares internacionales para mejorar el desempeño ambiental, reducir los residuos y el consumo de energía.

Además, se realizan evaluaciones de riesgos financieros relacionados con el cambio climático para medir la exposición de la cartera de crédito. En el 2025, se llevaron a cabo dos evaluaciones de este tipo, desde el enfoque de riesgo corporativo.

Sistema de gestión ambiental

A través de los años, se han certificado un total de 67 localidades bajo los fundamentos de Sostenibilidad 3R, logrando en el 2025 la re-certificación de la oficina principal. Estas certificaciones han servido como

base de la implementación efectiva del sistema de gestión ambiental Banreservas, que optimiza las operaciones del Banco a través de la adopción de una cultura que reduce, reutiliza y recicla los desechos generados.



El sistema de gestión ambiental del Banco alcanzó aproximadamente un 95% de implementación de la norma ISO 14001:2015. También, se realizó una auditoría respecto del cumplimiento con la norma en la sede central del Banco. En esta auditoría, se encontraron dos no conformidades menores que se atendieron con las acciones correctivas de lugar, a la espera de que se pueda obtener la certificación oficial para esta edificación a la fecha de publicación del siguiente Informe.

El Banco continúa la evolución de su estrategia, apoyándose ahora en los principios de la norma ISO 14001:2015



Para leer los Objetivos de la Política Ambiental en la página web del Banco, consulta este código QR



Además, se revisó la política ambiental originalmente creada en el 2018, para garantizar el cumplimiento con lo establecido en la norma ISO y se creó la Guía Sistema de Gestión Ambiental, que define un marco estructurado para minimizar los impactos ambientales negativos derivados de las operaciones institucionales. Los principales objetivos de la política ambiental se encuentran disponibles en la página web del Banco.

En otro orden, se certificó una oficina bajo el estándar EDGE –Excellence in Design for Greater Efficiencies– y dos oficinas se encuentran en proceso de certificación. Este estándar se encuentra orientado a mejorar la sostenibilidad de los espacios laborales y establece como umbral mínimo una reducción del 20% en el consumo de energía y agua en estas localidades.

Otras acciones de gestión ambiental

- Instalación de un nuevo sistema de manejo de edificios –BMS por sus siglas en inglés–, y actualización de los tres principales ya implantados
- Promoción interna de la cultura ambiental

Cabe destacar que la gestión ambiental 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 y la aplicación de la guía.



Ecoeficiencia

Para garantizar la eficiencia de los centros de datos del Banco, se le da seguimiento al índice de Efectividad en el Uso de Energía de cada uno, mejor conocido como Power Usage Effectiveness –PUE–.

En el 2025, el índice PUE de los centros de datos alcanzó valores de hasta 1.62. Mientras más cercano a 1.0 este índice, más alta la eficiencia energética de estos centros, por lo que durante el año se trabajó en efficientizar la climatización en los mismos, así como en el monitoreo y mantenimiento frecuente de las unidades de aire de precisión y la instalación de nuevos equipos —ampliando la fila contenida de servidores.

Las acciones ambientales integran innovación, prevención y mejora continua, contribuyendo al uso responsable de los recursos y a una gestión más resiliente



Otras acciones a favor de la ecoeficiencia

- 38 estaciones de carga habilitadas para vehículos eléctricos a través de servicios tercerizados
- Sustitución de materiales desechables en eventos por materiales digitales como la utilización de códigos QR en lugar de brochures o menús impresos
- Promoción continua al uso de canales digitales de servicio para reducir las necesidades de desplazamiento a oficinas comerciales
- Patrocinio de múltiples eventos, incluyendo concursos de reciclaje y exposiciones dedicadas a impulsar la sostenibilidad en la República Dominicana

Gestión de residuos

[GRI 306-2, GRI 306-4]

Bajo el compromiso de la política de gestión ambiental Banreservas, anualmente se sensibiliza a los colaboradores sobre la importancia de separar

sus desechos y se proporcionan herramientas para la correcta disposición de los residuos.



Como parte de estos propósitos, se crearon cinco nuevos puntos limpios para un total de 71 activos, que funcionan como centros de acopio de residuos en diferentes instalaciones del Banco. Además, se capacitaron 55 colaboradores en la correcta separación de desechos y cuidado del medio ambiente, incluyendo actividades prácticas.

De igual modo, se dio continuidad a la Ruta de Reciclaje del Voluntariado Banreservas, que se encarga de la recolección de residuos en las distintas oficinas. Para esto se instalaron 23 nuevas estaciones de reciclaje de plástico, papel y cartón, más las siete existentes.

34

toneladas de desechos sólidos generados –disminución en 11 toneladas comparado con el 2024–



100%

de los residuos peligrosos gestionados correctamente, lo que significa que se trataron, almacenaron, transportaron y eliminaron buscando minimizar el impacto ambiental y proteger la salud humana



Materiales reciclados

59,185^{kg}

Papel

147,860^{kg}

Archivos procesados

11,155^{kg}

Chatarras eléctricas y de metal

26,031^{kg}

Metal

15,805^{kg}

Cartón

3,236^{kg}

Plástico

167^{uds}

Tóner para impresión

La estrategia ambiental impulsa iniciativas orientadas a optimizar el consumo de recursos, fortalecer la gestión de residuos y fomentar la adopción de energías renovables



Cabe destacar que la reducción o incremento en la cantidad de materiales reciclados no representa necesariamente una variación debido al desempeño operativo, más bien el efecto de procesos internos de renovación de hardware. En algunos años se procesan lotes significativos de calculadoras, procesadores y otros dispositivos, y en otros años el descarte es mínimo o inexistente. Por ello, el indicador puede fluctuar significativamente de un año a otro, sin afectar la continuidad de la gestión ambiental.

Energía

[GRI 302-1, GRI 302-4]



Se instalaron dos nuevos sistemas de energía fotovoltaica, con lo que aumentó la capacidad de generación de energía renovable en 0.55 MW. Estos dos sistemas abastecen a 12 oficinas que anteriormente utilizaban energía no renovable de la red local y tienen ahora una capacidad combinada de 3.606 MW, con proyección de hasta 3.79 MW para el 2026. Asimismo, el promedio diario de generación eléctrica de los sistemas fotovoltaicos fue de 7.146 MWh, regresando a los valores observados en el 2023.

También, la reducción de la energía consumida de la red local de electricidad se situó en un 23% en las 70 oficinas que cuentan con sistemas de energía fotovoltaica de inyección.

A través de estándares internacionales, procesos de mejora continua y una visión preventiva, el Banco fortalece su desempeño ambiental mientras impulsa prácticas responsables entre colaboradores, clientes y comunidades



40,885,099 kWh
Consumo total de energía eléctrica dentro de la institución⁵



99,430
galones de combustible consumidos en generadores eléctricos⁶



5. Estas cifras se obtuvieron de las facturas de electricidad y combustible emitidas por las compañías de distribución eléctrica asignadas a cada localidad.

6. Ídem anterior.

Social





El desarrollo de las personas y las comunidades constituye un eje fundamental para generar prosperidad compartida, inclusión y oportunidades de crecimiento sostenible



Con los esfuerzos de bancarización e inclusión al sistema financiero que se realizan a través de los programas Bancarizar es Patria, Preserva y Puedo Banreservas, el Banco de Reservas crea oportunidades para el desarrollo sostenible de la población. Al sumar el apoyo de Fomenta Pymes, Coopera y Cree Banreservas a los sectores emprendedor y productivo, cada segmento recibe atención personalizada para maximizar su potencial e impactar positivamente en la economía nacional.

Este impacto también se prioriza a nivel interno, promoviendo la satisfacción laboral y el desarrollo de los colaboradores mediante líneas de acción concretas. Entre ellas destacan la oferta de un primer empleo para 83 personas en 2025, promociones para cerca del 10% del personal y un incremento en las capacitaciones de educación financiera y de crecimiento personal. Esta inversión en el talento interno permite alcanzar y satisfacer las necesidades de todos los clientes.

Como el Banco más grande a nivel de activos en la República Dominicana, se tiene la responsabilidad de crear comunidades resilientes y prósperas. El Banco de Reservas asume con firmeza esta responsabilidad, abriendo sus puertas e invirtiendo para el desarrollo conjunto de la sociedad

Gestión del talento

[GRI 2-30, 202-1]

La inversión en el capital humano del Banco continúa siendo uno de los focos de acción fundamentales para el crecimiento y el desarrollo del negocio. Por esta razón, el Banco despliega numerosos esfuerzos de atracción y retención del talento, así como de desarrollo y formación de todos los colaboradores.

100%

de los colaboradores perciben un salario superior al salario mínimo establecido en el país



Los colaboradores del Banco reciben una compensación acorde a la normativa salarial local y que, además, es competitiva dentro del sector bancario. Actualmente no existen acuerdos de negociación colectiva dentro de la institución.

La oferta salarial es solo una fracción de la gestión del talento. Iniciativas como el Reconocimiento al Talento Reservas fomentan el sentido de compromiso y pertenencia de los colaboradores con el Banco. Las categorías Excelencia, IdeAcción e InnovAcción premiaron la dedicación y el talento extraordinario de los colaboradores con los valores Banreservas, así como con la propuesta e implementación de proyectos que disminuyeran costos, aumentaran ingresos o mejoraran la calidad del servicio brindado.

De igual forma, a través del programa Galar-donados, se reconoció la trayectoria de 580 colaboradores que de manera ininterrumpida han desempeñado su labor durante 20, 25, 30 y 35 años en el Banco.

Colaboradores del Banco

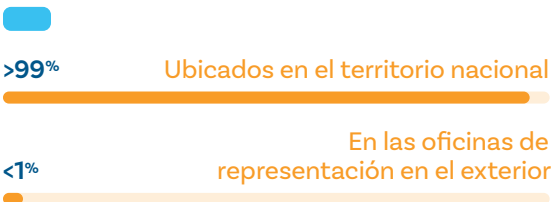
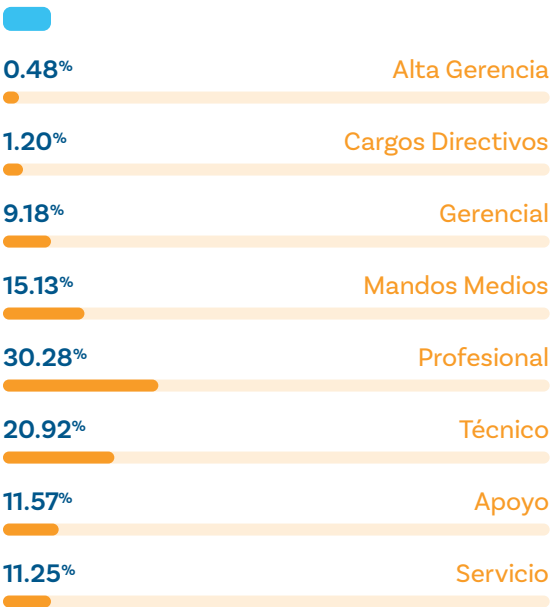
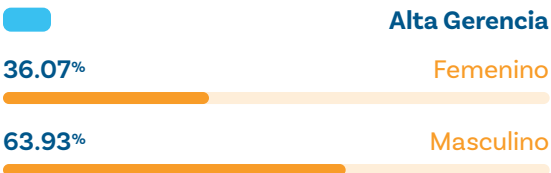
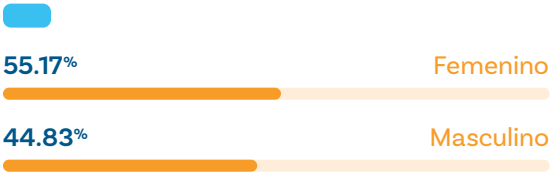
[GRI 2-7, 2-8, 401-1, 405-1]

Se emplearon 1,057 nuevos colaboradores para un total de 12,486 empleados fijos, todos a tiempo completo.

La dimensión social del Banco se expresa mediante programas orientados al desarrollo del talento, la inclusión financiera y el bienestar comunitario. Estas iniciativas contribuyen a generar oportunidades, reducir brechas y fortalecer el desarrollo económico y social



Población del Banco

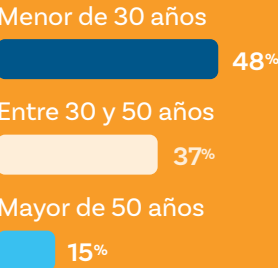
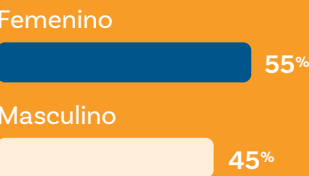


236

estudiantes se integraron con el programa Mi Pasantía

241

trabajadores temporales y contratistas se emplearon, éstos últimos con la siguiente composición:



Promover entornos inclusivos, accesibles y equitativos forma parte esencial de la visión institucional



Satisfacción del colaborador

[GRI 401-1]



Como de costumbre, se realizó la encuesta bienal laboral que mide la satisfacción y el compromiso de los colaboradores. En esta ocasión, se evaluaron 10 dimensiones de la satisfacción laboral, para asegurar la captura y el seguimiento de todos los factores tangibles e intangibles que puedan impactar el desempeño y la motivación de los colaboradores. Con una participación del 94%, se obtuvo un índice de satisfacción de 93.9% y un Net Promoter Score -NPS- de +94.

También, se realizaron talleres para todos los colaboradores que supervisan personal -desde mandos medios hasta la alta gerencia- para capturar de manera directa los principales desafíos que enfrentan sus supervisados.

Actualmente, se trabaja en la transición hacia un sistema de medición de más recurrencia que permita capturar y accionar más rápido a las necesidades de todos los colaboradores.

6.49% Tasa de rotación del personal

Femenino

2.93%

Menor de 30 años

1.94%

Masculino

3.56%

Entre 30 y 50 años

1.34%

Mayor de 50 años

3.20%



Desarrollo y formación del colaborador

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

Los colaboradores reciben evaluaciones formales de desempeño al menos una vez al año. Esta retroalimentación permite reconocer el buen desempeño, comunicar oportunidades de mejora y necesidades para el desarrollo de capacidades, así como evaluar el potencial para ascensos en caso de vacantes.

Colaboradores evaluados

99.46%

Femenino

99.43%

Masculino

65.62%

Alta Gerencia

97.86%

Directivo

99.55%

Gerencial

99.95%

Mandos Medios

99.64%

Profesional

99.79%

Técnico

98.19%

Apoyo

99.78%

Servicio

Personal promovido

9.7%

Del total de colaboradores

Cada supervisor elabora un plan de capacitación anual para cada miembro a su cargo, atendiendo a las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño. En el año, los colaboradores recibieron un promedio de 51.78 horas individuales de capacitación –incluyendo las regulatorias–, con una inversión total de RD\$199 millones.

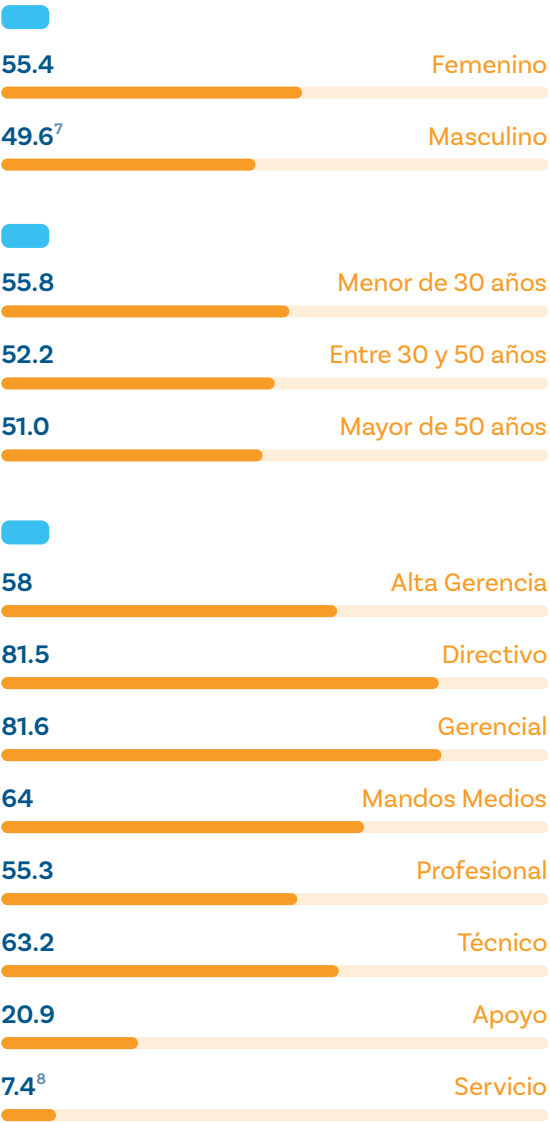


Con el cambio del sistema de aprendizaje virtual interno, se amplió el catálogo a más de 8,000 cursos y se aprobaron capacitaciones a través de plataformas especializadas en línea. Estas medidas dieron paso al incremento significativo de horas impartidas en comparación con los resultados anteriores –más de 700,000 horas versus las 300,000 históricas. Estas mejoras también impactaron las respuestas de los colaboradores acerca de «recibo la formación necesaria para realizar mi trabajo con calidad», incrementando de 88% en 2020 a 95.4% en 2025. En total, 12,259 colaboradores recibieron al menos una capacitación no regulatoria.

El Banco impulsa una cultura de respeto, desarrollo humano y generación de valor compartido



Desglose del promedio de horas de capacitación por colaborador



Además, se capacitó a 2,841 supervisores de personal en programas de liderazgo alcanzando un 87.55% del total de líderes. De igual modo, 135 de estos supervisores y 1,822 colaboradores fueron formados en la cultura de excelencia en el servicio.

7. La cantidad de horas correcta en el 2024 es de 36.8.
8. Durante el 2025, la plataforma de cursos virtuales no estuvo habilitada para personal técnico, apoyo y servicios por encontrarse en fase escalonada de despliegue e implementación.

Otras capacitaciones impartidas a los colaboradores del Banco incluyen:

266 hrs

impartidas a través del programa Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

256 hrs

de mentoría financiera a 64 colaboradores

58 hrs

de capacitación en talleres de finanzas personales a 1,887 colaboradores

El Banco de Reservas también mantiene programas educativos y de recreación para los dependientes de su personal.

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 continuó su labor de gestionar la prevención de riesgos laborales y la protección de la seguridad física de los colaboradores del Banco. Esta gestión incorpora prácticas de evacuación en los diferentes edificios y oficinas, inspecciones aleatorias de las condiciones laborales, capacitaciones a todo el personal y formación especializada para colaboradores asignados a tareas de prevención y manejo de residuos.



415

dependientes participaron en talleres creativos

1,800

niños se recrearon en el campamento anual de verano, realizado a través del Voluntariado Banreservas

1,105

colaboradores fueron beneficiados en la premiación Excelencia Estudiantil para sus dependientes

406

colaboradores recibieron subsidios para dependientes con discapacidad

393

dependientes de colaboradores activos y pensionados recibieron becas educativas

Por segundo año consecutivo, se realizó un taller dirigido exclusivamente a 30 brigadistas entrenados para actuar ante situaciones de emergencia en la institución, con el propósito de que puedan asistir adecuadamente a personas con discapacidad auditiva, utilizando la lengua de señas

Durante el 2025, se realizaron:

15

capacitaciones relacionadas al Programa de Salud y Seguridad Ocupacional

74

simulacros de emergencia

108

inspecciones de condiciones laborales

1,444

inspecciones de seguridad

7,353

pruebas realizadas a colaboradores sobre el Plan de Emergencias

10,321

colaboradores capacitados en prevención de accidentes y emergencias

2

nuevas salas de lactancia

1

capacitación en el manejo adecuado de productos químicos y la interpretación de las hojas de seguridad dirigida al personal de servicio⁹

96%

de los extintores revisados y funcionales del total de extintores colocados

El programa de apoyo a la salud mental, el cual provee psicoterapeutas in-situ para los colaboradores del Banco, es de los servicios más utilizados y mejor valorados. Este programa ofrece sesiones individuales con psicólogos certificados y grupos de apoyo para el manejo de estrés y ansiedad.

El Programa de Salud y Seguridad Ocupacional lleva también las estadísticas de accidentes y siniestros para remediar cualquier situación que lo amerite acorde a lo establecido por las normas locales y desarrollar planes preventivos que eviten lesiones futuras.



El Comité de Salud, Seguridad Ocupacional y Gestión Ambiental vela por el fiel cumplimiento de todos estos resultados y supervisa la actual alineación del programa interno al estándar ISO 45001.

9. La cifra 2024 correcta es de cinco.

Contribución a la sociedad

[GRI 203-1]

Año tras año, el Banco de Reservas suma reconocimientos por su contribución continua a la sociedad dominicana. Estos reconocimientos reafirman el compromiso del Banco con la inclusión financiera y el desarrollo económico del país y la integración de la sostenibilidad en todos sus ámbitos de operación.



Además del apoyo brindado a través de sus programas de inclusión financiera y social, se dispuso del tiempo y experiencia de las unidades técnicas del Banco en beneficio de la sociedad. Tal es el ejemplo del soporte técnico proporcionado por la unidad de Ingeniería Banreservas a las infraestructuras del Acuario Nacional y el Palacio de los Deportes Virgilio Traveso Soto. Asimismo, se facilitó el acompañamiento técnico en el desarrollo de proyectos de donación, garantizando criterios de funcionalidad, sostenibilidad y uso eficiente de los recursos.

Mas allá de los instrumentos financieros, el Banco trabaja activamente para eliminar las barreras que puedan enfrentar las personas para su plena integración en la sociedad



Derechos Humanos

[GRI 2-23, 2-24]

El respeto a los derechos humanos es un aspecto fundamental de la sostenibilidad y responsabilidad social, ya que con acciones oportunas se apoya la gestión de riesgos al mitigar potenciales impactos negativos en los distintos grupos de interés.

El desarrollo de capacidades es la primera línea de acción para incentivar el respeto a los derechos humanos. En el año, 2,004 colaboradores fueron sensibilizados en temas de sostenibilidad y responsabilidad social bajo la sombrilla del Programa Cátedras de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, incluyendo¹⁰:

1,113

colaboradores que han participado en acciones formativas pertenecientes a la equidad de género y al empoderamiento femenino

706

sobre el trato digno hacia las personas con discapacidad

178

en seminarios sobre la ISO 14001, compras sostenibles y principios para la adecuada gestión de residuos sólidos

123

acerca de la sostenibilidad e indicadores ambientales, sociales y de gobernanza

Durante el año no se reportaron casos que infrinjan la Política de Derechos Humanos del Banco.

¹⁰. Algunos colaboradores participaron de más de una sesión. El total representa colaboradores únicos.

Accesibilidad



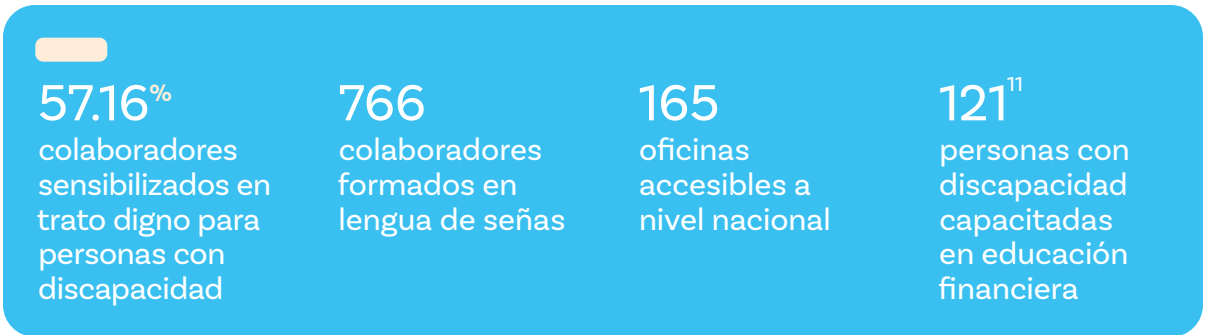
El programa Banreservas Accesible sigue siendo un referente de inclusión social y financiera en la República Dominicana y en la región. A lo largo de su trayectoria, Banreservas Accesible ha acumulado reconocimientos por la promoción de prácticas inclusivas a personas con discapacidad, marcando un hito en el sector y posicionando a la institución como referente nacional e internacional en la construcción de entornos bancarios más accesibles y equitativos.



Esta iniciativa fue reconocida en la categoría «Inclusión y Educación Financiera» del Premio a la Innovación e Impacto, organizado por la Federación Latinoamericana de Bancos –FELABAN– y la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana –ABA– y en la categoría «Gran Empresa» de los Premios Iberoamérica Incluye otorgados por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social –OISS–. En este último, el Banco de Reservas obtuvo la máxima puntuación entre todas las empresas internacionales postulantes.

Estos premios evalúan entre otras cosas la innovación y sostenibilidad de la iniciativa, los hitos obtenidos, el fomento de la autonomía de las personas con discapacidad, el grado de colaboración con entidades públicas u organizaciones de personas con discapacidad, la eficacia de la sensibilización social y potencial de transferencia a otras entidades, así como el impacto positivo en sus grupos de interés.

A continuación, se presentan los principales resultados acumulados al cierre de año, relacionados a Banreservas Accesible:



La integración de videollamadas y personal capacitado en lengua de señas dominicana en el Centro de Contacto fortalece la comunicación directa con personas con discapacidad auditiva, promoviendo un acceso más inclusivo a los servicios y reduciendo la dependencia de herramientas de traducción externas.

El Banco también mantiene el programa de empleo BAIL –Banreservas Inclusión Laboral– orientado a promover la plena integración de personas con discapacidad. Esta iniciativa contempla la revisión y adecuación de pruebas psicométricas, documentación, políticas y normativas internas, garantizando

11. La cantidad 2024 correcta es de 74.

la accesibilidad para todos los postulantes y colaboradores. Estas y otras acciones han contribuido a posicionar al Banco como la institución con el mayor número de colaboradores con discapacidad en su plantilla, alcanzando un total de 129 personas con empleo fijo al cierre del período.

55.19%

de las personas con personal a su cargo son mujeres, esto abarca los grupos ocupacionales Mandos Medios, Gerencial, Directivo y Alta Gerencia



Para conocer más sobre el programa Mujeres Emprendedoras, consulta este código QR



Equidad de género

Por tercer año consecutivo, el Banco fue certificado con el Sello Oro de «Igualando RD», iniciativa impulsada por el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas —PNUD—, con el fin de establecer un sistema de calidad en materia de género en las instituciones públicas y privadas. Esta certificación respalda el trabajo realizado en cuanto a la no discriminación y la creación de oportunidades de desarrollo para todas las personas, sin distinción de su género.

Integrantes de la comisión de género del Banco y coordinadores de los trabajos relacionados al Sello Igualando RD participaron en acciones formativas en temas de principios básicos de género, masculinidad para la igualdad y riesgos psicosociales en el ambiente laboral.



También, se continuaron los esfuerzos de concienciación y formación de colaboradores mediante los talleres formativos acerca de la equidad de género y los 9,566 colaboradores que han completado el Módulo de Género. Este módulo comprende la política de género y no discriminación, la guía para el manejo de casos de acoso y el manual de asistencia de violencia intrafamiliar y de género.

El monitoreo de los indicadores de género permite al Banco determinar las acciones a tomar a futuro, así como la efectividad de aquellas en curso.

Como parte de estos esfuerzos se lanzó el programa Lidera, con el que se busca fortalecer el liderazgo femenino y propulsar el cambio hacia un entorno laboral más inclusivo y equitativo, donde las mujeres pueden alcanzar su máximo potencial sin barreras ni limitaciones. Las primeras 34 participantes reciben capacitaciones especializadas, mentorías y ejercicios prácticos para desarrollar sus competencias, visión estratégica y habilidades directivas, y que su efecto repercuta en la sociedad dominicana. Con este programa, se apoya el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible concernientes a la igualdad de género, el trabajo decente y crecimiento económico y la reducción de las desigualdades.

A nivel externo de la institución, se lanzó junto a Mastercard la plataforma web EmprendedorasBR.com, un portal educativo gratuito que brinda cursos sobre emprendimiento, finanzas, marketing digital y otros temas que apoyen el desarrollo de las empresarias locales. Durante el evento de lanzamiento, se presentó una oferta integral dirigida a mujeres que incluye seguros, inversiones y otros productos que impulsen sus negocios.

El Banco de Reservas encabeza la lista de los bancos que más créditos otorgan a las mujeres en la República Dominicana, con el 42% de su cartera de crédito destinada a este segmento de la población. Además, el 52% de todos los clientes son mujeres, otra evidencia del respaldo del Banco a las empresarias y sus emprendimientos.



Voluntariado Banreservas

[GRI 203-1, 413-1]

El Voluntariado Banreservas mantiene su enfoque de gestión, invirtiendo en programas que generen un impacto positivo en las comunidades vulnerables, al tiempo que se introducen nuevas iniciativas encaminadas a la promoción del bienestar social. Este enfoque se encuentra anclado en los pilares de medioambiente, salud, cultura y causas sociales.



Con el soporte de los colaboradores que participaron en al menos una jornada de voluntariado, se llevaron a cabo diversas iniciativas de desarrollo comunitario, entre las que se destacan las siguientes:



Programa Vida

Iniciativa de intercambio de plásticos por alimentos para la limpieza de los ríos Ozama y Yaque del Norte, en beneficio de los habitantes en las comunidades aledañas. En el año, se añadió la comunidad de Cancino Adentro en Santo Domingo Este dentro de los operativos y se iniciaron los preparativos para agregar dos nuevas comunidades en Santiago.



+20,000

familias beneficiadas en
40 operativos

14,061

raciones de alimentos
entregadas a cambio de 73,637
kilogramos 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.



5,500

árboles sembrados en cuatro
provincias

425¹²

colaboradores
participantes

Programa Recicla Tu Cuaderno

1,105

colaboradores participaron
en el programa, quienes lograron
sumar 9,995 kilogramos de
papel y cartón reciclado



12. La cifra 2024 correcta es de 320.

Conferencias para el desarrollo personal y familiar

Para la mejora de la calidad de vida de 90 colaboradores participantes.



Programa de Desarrollo Integral

Contribución para promover espacios de inclusión y desarrollar habilidades en niños con discapacidad.

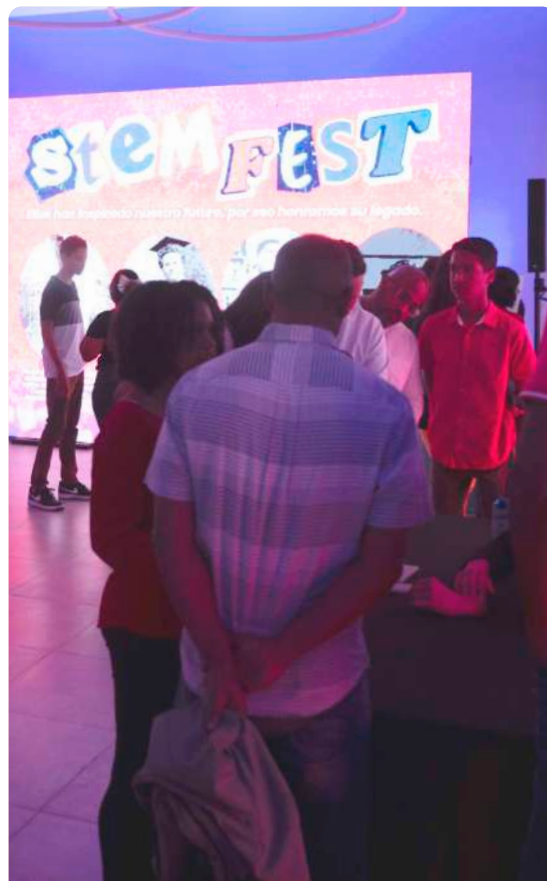
Programa Reservas del Futuro

Iniciado en 2023, tiene como objetivo apoyar con becas para institutos de educación superior a más de 400 jóvenes de escasos recursos en un plazo de cinco años, cubriendo el 100% de la matrícula. En su tercer año, el Voluntariado otorgó 84 becas a alumnos meritorios de escuelas públicas, sumando 249 los alumnos beneficiados hasta la fecha.



Respaldo al desarrollo STEM –ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas–

Apoyo a la más reciente edición del programa educativo «Girls4Tech» de Mastercard.



+70

niñas, residentes en zonas de vulnerabilidad económica, participaron en una jornada educativa interactiva que abordó temas de detección de fraudes, criptología y otros conceptos clave de las profesiones del futuro.

El programa también se impartió en uno de los campamentos de verano para los hijos de los colaboradores del Grupo Reservas, beneficiando a más de 700 niñas.

Educación digital a través del portal Educlic

183,299

visitas recibidas en el portal educativo, fomentando el hábito de lectura, aprendizaje y la cultura dominicana



Reconocimiento a mujeres dominicanas

En la cuarta edición del evento «Aplaudo tu Gran Voluntad», el Voluntariado Banreservas reconoció la labor de 13 dominicanas con historias inspiradoras que promueven la superación personal y los valores humanos, en el marco del mes de la mujer.



Jornadas de salud

Operativos de salud preventiva en distintas zonas del país para colaboradores y clientes que incluyeron consultas ginecológicas, sonografías mamarias, abdominales y de tiroides, además de la aplicación de la vacuna contra la influenza.



2,177

vacunas contra la influenza donadas al Servicio Nacional de Salud -SNS-

Programa Buen Vecino

350

comunidades beneficiadas con acciones solidarias



Apoyo a organizaciones sociales

165

asociaciones sin fines de lucro
beneficiadas con donaciones
institucionales

Almuerzo Navideño

275

adultos mayores y

1,025

niños recibieron Asistencia
social durante las festividades
navideñas

Con la expansión territorial del programa hacia nuevas comunidades, se incrementó la cantidad de niños beneficiados en comparación con el 2024.

Puesta en circulación de libro en Madrid

En colaboración con la Embajada de la República Dominicana, el Voluntariado Banreservas presentó la obra infantil «Las Aventuras de la Cigüa Palmera», de la escritora dominicana Aliani Aquino Baroni.

Fomento al arte y la creatividad

75 becas otorgadas para estudios artísticos y 48 premios entregados en el marco de la 57a edición del concurso de Pintura Infantil Navideña Nidia Serra.



1,752

niños y adolescentes
dominicanos residentes en
el país y en el extranjero,
participaron en el concurso



La inversión en talento, educación, accesibilidad e inclusión fortalece capacidades individuales y colectivas, generando impactos positivos que trascienden el ámbito financiero

Centro Cultural Banreservas

[GRI 203-1, 413-1]



El Centro Cultural Banreservas es un espacio dedicado al impulso y disfrute del arte y la cultura. Es un lugar donde conviven el legado histórico y la evolución artística con la oportunidad de que el público en general interactúe directamente con propuestas emergentes.

El Centro consolidó su impacto 2025 con los siguientes resultados:



35,420

visitantes¹³

2,300

ejemplares impresos de 4 obras publicadas

2,000

ejemplares impresos de la revista Reservas de Arte y Cultura

843

obras literarias donadas

184

actividades realizadas en apoyo a la cultura

24

funciones en el marco de la temporada de Teatro Banreservas¹⁴

12

proyecciones cinematográficas, tres talleres y dos conferencias abiertas al público durante el cuarto ciclo de cine dominicano

8

exhibiciones de arte realizadas

4

títulos de catálogos de arte publicados

Además, se firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Eduardo León Jimenes y el Centro Cultural Eduardo León Jimenes para realizar iniciativas que promuevan el arte y la cultura dominicana, a través de proyectos editoriales y expositivos.

En noviembre de 2025, se inauguró el Centro Cultural Banreservas Zona Norte para ampliar la oferta cultural en la región del Cibao. Este nuevo centro se instaló en el histórico Hotel Mercedes, donde se

¹³. La cifra 2024 correcta es de 16,398.

¹⁴. La cantidad 2024 correcta es de 24.

trabajó en la recuperación arquitectónica de esta emblemática edificación de la ciudad de Santiago.

También, se patrocinó un nuevo ciclo de cine dominicano, el segundo Congreso de Patrimonio bajo el lema «Estado del Legado Cultural Dominicano» y una nueva edición de los Premios Banreservas Relatos, en esta ocasión dedicados al merengue y organizados por Luna Insomne Editores, en colaboración con la Fundación Cultural Lado B. Junto al congreso y los Premios Banreservas Relatos, se inició la puesta en circulación de libros que resaltan los patrimonios de la nación, en especial los folclóricos y artísticos.

Deportes

[GRI 203-1, 413-1]



En el marco del compromiso del Banco con el desarrollo integral y el bienestar social, se brindó apoyo a 140 eventos deportivos a nivel nacional. Estos esfuerzos están orientados a fomentar hábitos de vida saludable y esparcimiento, integrando disciplinas como baloncesto, voleibol, golf, atletismo y fútbol, entre otras. Dentro de este marco, se realiza-

ron también 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, GRI 203-2]

La inclusión financiera es un pilar fundamental para la sostenibilidad económica del Banco y la sociedad dominicana. Por esto se invierte de manera estratégica en el desarrollo de segmentos vulnerables y emprendimientos que generen empleos y dinamicen el mercado.

En el 2025, parte de esta inversión involucró:

- Continuar habilitando el acceso al Banco desde cualquier lugar, procurando que el 95.5% de todas las transacciones bancarias posibles estén disponibles de manera remota.
- Más de RD\$33.8 millones fueron destinados a la habilitación de la App Banreservas para su uso sin consumo de datos móviles por parte del cliente, observándose un incremento significativo en la demanda de estos servicios.

Las buenas prácticas de inclusión financiera son la razón por la que el Banco forma parte de la 5a edición del Catálogo de Prácticas Prometedoras del Consejo Nacional de Empresas Privadas -CONEP- y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-, quienes seleccionaron al Programa Fomenta Pymes Banreservas como parte del catálogo.

De igual modo, se obtuvo el primer puesto entre los bancos múltiples evaluados en el Ranking de Inclusión Financiera 2025 de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, destacando al Banco de Reservas como la institución financiera más inclusiva del país en su informe «Hacia un sistema financiero inclusivo y sostenible 2025»

El informe otorgó al Banco la máxima puntuación entre todas las instituciones financieras evaluadas, incluyendo bancos y asociaciones de ahorro y crédito. Esto es una muestra más de como el Banco de Reservas asume con entereza la responsabilidad de ser uno de los más grandes actores del sector financiero dominicano

Estas iniciativas, y las que se muestran a continuación, han sido clave para atender:

21.1%

de clientes en condición de vulnerabilidad económica atendidos

1,510,564¹⁵

clientes ingresados al sistema financiero formal en los últimos 5 años



Programa Preserva



El programa de educación financiera Preserva ofrece, de manera gratuita, las habilidades fundamentales para la gestión del dinero, al tiempo que proporciona contenido segmentado mediante talleres especializados. El programa se apoya de colaboradores voluntarios capacitados para facilitar las sesiones, las cuales se centran en temas esenciales tales como el ahorro, la elaboración de presupuestos y la gestión del crédito, con el fin de promover una salud financiera a largo plazo.

Preserva mantiene centros regionales de capacitación continua abiertos a todo público y

colabora estrechamente con instituciones públicas y privadas, organizaciones sin fines de lucro y grupos cívicos para ampliar su alcance y llevar su mensaje a todos los rincones del territorio. Mediante estas alianzas estratégicas, el programa cultiva activamente la resiliencia financiera y fomenta una cultura de ahorro.

A través de la educación financiera y los productos bancarios de bajo costo, Preserva siguió promoviendo durante el 2025 el bienestar económico sostenible en todas las provincias del país. Residentes de distintas comunidades fortalecieron sus capacidades gracias a la continuidad de estos talleres y las soluciones bancarias ofrecidas por el programa.

15. La cifra 2024 correcta es 1,455,204.

35,515

personas capacitadas en 2,034 horas impartidas tanto presenciales como virtuales, observándose un incremento respecto del año anterior

2,103

tarjetas de crédito Preserva emitidas durante el año¹⁶

8

talleres Preserva Líderes impartidos, tres de los cuales fueron dirigidos a pymes, como un piloto de acompañamiento cercano a grupos seleccionados de clientes

Bancarizar es Patria sobrepasó exitosamente su meta de la apertura de un millón de cuentas a personas sin aparente actividad bancaria reciente. Esto gracias a las jornadas masivas realizadas en el territorio nacional, así como operativos de la mano de instituciones educativas, gremios del sector agropecuario, entre otros. De igual modo, la promoción de las cuentas digitales MIO Banreservas y la apertura de cuentas de ahorro infantiles durante los operativos fueron parte estructural del logro de estos resultados



Sumando a este esfuerzo, se habilitó la oportunidad de solicitar productos de crédito durante las jornadas de bancarización. De esta manera, se puede identificar su intención crediticia, perfilar sus necesidades y empezar a definir su ciclo de vida dentro del sistema financiero.

En el transcurso de estas jornadas, se ofreció también la apertura inmediata de servicios digitales, charlas educativas que promueven el manejo correcto del dinero en niños y adultos y, donde fuese posible, se proporcionó información sobre la importancia del reciclaje y cómo mejorar su entorno, a cargo del Voluntariado Banreservas.

1,081,493

cuentas personales abiertas a personas sin aparente actividad bancaria reciente desde inicios de este programa

109%

de cumplimiento de la meta del programa

¹⁶. El producto «Cuentas de Ahorro Preserva» fue discontinuado en favor de otras cuentas de bajo costo.

Cumplida esta meta, Bancarizar es Patria continuará llevando a cabo sus jornadas de bancarización, prestando especial atención a zonas con alta concentración de personas vulnerables o excluidas del sistema financiero formal como mujeres rurales, estudiantes universitarios y comerciantes del sector informal, trabajando también en el desarrollo financiero del cliente después de la apertura de sus cuentas de ahorro.

Otro de los hitos más importantes del 2025 fue la puesta en marcha del Programa Nacional de Educación Financiera «Puedo Banreservas», en colaboración con el Ministerio de Educación –MINERD– y en consonancia con el acuerdo suscrito el pasado año. En talleres de 40 minutos, se imparten principios básicos de planificación financiera personal a estudiantes de los dos últimos niveles de primaria y secundaria.

5,199

estudiantes impactados,
pertenecientes a 20
centros educativos del país



Para el continuo desarrollo de este programa, se diseñaron guías de estudios dirigidas a adolescentes y niños, colocadas de manera gratuita en el portal educativo Educlic. De este modo, los estudiantes pueden continuar aprendiendo desde cualquier lugar.



Para conocer más sobre nuestros programas de inclusión financiera, consulta nuestros informes de Sostenibilidad anuales a través del siguiente QR



El programa Puedo Banreservas también abarcará capacitaciones para profesores, padres y tutores en toda la geografía nacional, para que los estudiantes cuenten con el apoyo transversal de sus comunidades y puedan alcanzar sus metas personales con el soporte de una buena estrategia de ahorro y el uso estratégico del crédito.



Programa Coopera

El programa Coopera brinda asistencia técnica y capacitación a empresas de economía social para que puedan asociarse, formalizar sus estructuras y fortalecer sus operaciones.

Rendimiento 2025

46

empresas de economía social integradas al programa

23

asambleas apoyadas

51

empresas impactadas con 126 horas de capacitación en 70 talleres

2,590

personas del sector capacitadas en talleres técnicos

30

empresas de economía social graduadas del programa

25

planes de trabajo gestionados

Los planes de trabajo permiten a las empresas diseñar su planificación estratégica, dotándolas de herramientas técnicas para identificar sus fortalezas y los retos de su entorno, de manera que puedan establecer hitos para impactar económica y socialmente sus comunidades.

Se escaló un nuevo peldaño con la introducción de tres novedades al programa:

- La ampliación del programa para incorporar también el soporte a Asociaciones sin Fines de Lucro, integrando a las primeras tres durante el año.

- La creación de un nuevo plan para el fortalecimiento del gobierno corporativo de las asociaciones sin fines de lucro acompañadas.
- El apoyo en el desarrollo de las marcas de promoción de las empresas de economía social, eligiendo 10 para el primer plan piloto.

Programa Cree Banreservas

Cree Banreservas continuó potenciando el emprendimiento dominicano a través de diversas líneas de acción. Con su iniciativa insignia de Pre-Aceleración Cree Banreservas, el programa incide directamente en el fortalecimiento de proyectos con componentes de innovación, de manera que puedan incrementar sus ventas, eliminar obstáculos y convertir sus emprendimientos en empresas altamente competitivas, sostenibles y con proyección internacional.

En su más reciente edición, el Programa de Pre-Aceleración fue lanzado en colaboración con las iniciativas internacionales Innovación Humanista, MAD FinTech, ECOFIN, CLES y la Fundación Woman's Week -FWW-. Este marco colaborativo combinó la formación técnica de los emprendedores y el acompañamiento de expertos con una nueva estructura. Durante la primera etapa, se realizó el Hackatón Cree Banreservas para apoyar en la formulación de los proyectos. Luego, estos emprendimientos pasaron por la fase de incubación, de la cual se tomaron los proyectos más prometedores para participar del programa Pre-Aceleración Cree Banreservas. Este nuevo formato se en-



Resultados programa Cree Banreservas 2025

+RD\$ 174

millones en ventas generadas por proyectos de emprendimiento participantes del programa de Pre-Aceleración a través de los años

268

horas de capacitación, mentoría y seguimiento a los emprendedores

14

proyectos seleccionados para el Programa de Pre-Aceleración 2025, los cuales presentarán sus emprendimientos en 2026 para optar por capital de inversión

57

empleos directos generados por proyectos emprendedores acompañados desde inicios del programa

33

eventos respaldados en colaboración con actores del ecosistema emprendedor local e internacional, incluyendo competencias nacionales, espacios de aprendizaje, entre otros

Participación y apoyo a la Semana Global de Emprendimiento

cuentra adaptado a los ritmos y las necesidades actuales del mercado.



El incremento significativo en ventas en comparación con años anteriores se debe a la entrada de proyectos con altos volúmenes de ventas y al crecimiento de proyectos vigentes en la cartera de inversión.

Producto del memorando de entendimiento suscrito con el Young Americas Business Trust -YABT-, Cree Banreservas fungió como co-organizador del «Startup Challenge 2025» como parte del Programa Competencias Talento e Innovación de las Américas -TIC Americas-. Este concurso procura fomentar la transformación de ideas innovadoras en soluciones concretas para los desafíos sociales y económicos más apremiantes de la región.



Otras iniciativas de inclusión financiera

1,444

clientes de las cuentas Nómina inclusiva, al cierre de diciembre 2025

64,219

clientes pymes, de los cuales 35,888 están bancarizados con productos de crédito

404

charlas sobre educación financiera infantil impartidas

182

centros educativos alcanzados con iniciativas de educación financiera infantil

45,490

niños capacitados en finanzas personales

48%

Incremento en los envíos recibidos desde el exterior vía el servicio de remesas

+7,800

clientes recibieron remesas directo en sus hogares sin necesidad de desplazarse a una oficina, por medio del servicio de remesas a domicilio

Educación financiera para la diáspora dominicana proporcionada en el marco de las ferias inmobiliarias realizadas en las oficinas de representación



Firma de convenio con el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe –CAF– para una línea de crédito por US\$50 millones, a beneficio de un estimado de 800 pequeñas y medianas empresas –pymes– al año en los sectores de agricultura, ganadería, manufactura, servicios, turismo sostenible, energías renovables, entre otros. Se estima que el 30% de estas pymes están lideradas por mujeres



Governanza





La integridad, la gestión de riesgos y la innovación institucional respaldan una cultura organizacional orientada a la excelencia y la creación de valor



La gobernanza constituye un componente esencial de la estrategia ASG, al asegurar una gestión institucional basada en la transparencia, la ética y la rendición de cuentas. Su fortaleza radica en la implementación de mecanismos de control y gestión de riesgos que permiten anticipar, prevenir y mitigar posibles contingencias, asegurando así la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

Por esta razón, el Banco trabaja en mejorar las operaciones internas que a su vez movilizan la optimización de los procesos de cara a los clientes y la sociedad. Propuestas como la Nueva Gobernanza Centralizada de Proyectos, establecerán un modelo institucional para la priorización, ejecución y control del portafolio de iniciativas de cambio, diferenciando aquellas de demanda operativa de las iniciativas que transforman toda la trayectoria y experiencia de los clientes. Con esta propuesta, el Banco fortalecerá la gestión de su capacidad, reducirá duplicidades en procesos y asegurará una ejecución más consistente de su estrategia.

La digitalización y robotización de procesos en las áreas de Legal y Capital Humano; el fortalecimiento de los controles de protección por parte del Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética y la implementación de una nueva plataforma SAS en Inteligencia Comercial son algunos de los logros del año. Todo esto manteniendo los controles de gestión de riesgo, las certificaciones de procesos y subprocesos en ISO 37001 y un 98% en el índice de satisfacción de clientes externos.

Gobierno Corporativo

[GRI 2-12, GRI 201-4]

La misión principal del Gobierno Corporativo es el alcance de los objetivos de forma efectiva, transparente y en cumplimiento con las normativas establecidas. Para esto, se establecen políticas y reglas de negocio que garanticen el reclutamiento y selección del personal adecuado, control y vigilancia del cumplimiento de las normativas aplicables, sistemas y procedimientos de control interno que mitiguen los riesgos derivados de las actividades del Banco, entre otros estándares y parámetros necesarios para la operatividad institucional.



Para mantener una gobernanza ética y transparente, el Banco ha establecido un Código de Gobierno Corporativo, acompañado de su Declaración de Principios y se emite anualmente un informe de gestión, en cumplimiento con las regulaciones del sector. El Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo 2025 presenta las informaciones ampliadas al respecto.



Para leer el Informe de Gestión Anual de Gobierno Corporativo 2025, consulta este código QR



Consejo de Directores

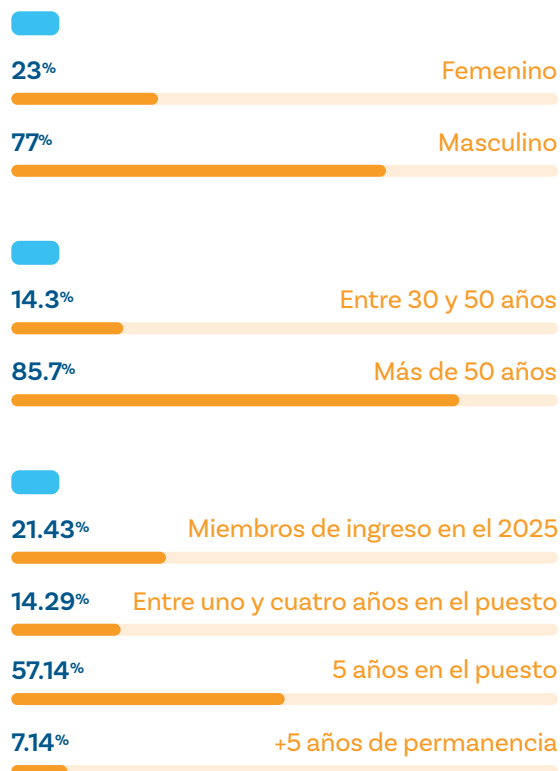
[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-15, 2-17, 2-18, 405-1]

El Consejo de Directores del Banco de Reservas es el máximo órgano de administración de la institución, encargado de definir las políticas estratégicas y supervisar la gestión financiera del banco.

Manteniendo la estructura de 14 miembros formada en el 2024 bajo los criterios de la ley número 13-24 y sus estatutos, el Consejo de Directores está compuesto de personas con los siguientes datos demográficos:

El Ministro de Hacienda y Economía de la República Dominicana es el Presidente ex officio del Consejo de Directores. Su experiencia y credenciales se encuentran publicadas en el Informe de Gobierno Corporativo 2025.

Composición del Consejo de directores



Tal como lo indica el requisito regulatorio, los miembros del Consejo cuentan con al menos diez años de experiencia profesional en diversas áreas económicas y empresariales que permiten encauzar al Banco a maximizar su desempeño y continuar con las buenas prácticas implementadas.

El desempeño del Consejo de Directores es evaluado por consultores externos en materia del cumplimiento con los criterios regulatorios establecidos, funciones y delegación, capacitaciones y la implementación de mejoras prácticas del sector financiero.

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 conoce semestralmente un informe de los asuntos y logros reportados por el Comité Sostenibilidad y Responsabilidad Social.



96%

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 es el organismo facultado por el Consejo de Directores para guiar la estrategia de sostenibilidad del Banco, supervisando la ejecución de políticas, programas y proyectos de inclusión social y financiera.

Actualmente, 63 procesos y políticas apoyan la labor ASG del Banco, las cuales fueron actualizadas durante el año. Entre estas destacan:

- Código de Ética y Conducta Colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias
- Estrategia Institucional de Sostenibilidad
- Línea Ética Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias
- Salud y Seguridad Ocupacional
- Sistema de Gestión Ambiental
- Gobernanza de Datos

Gestión de riesgos

El Banco de Reservas recibió la calificación AAA con perspectiva Estable por parte de *Moody's Local RD*, una subsidiaria de *Moody's Corporation*. Este reconocimiento representa el nivel más alto de solvencia y una capacidad de pago excepcional con bajo riesgo de incumplimiento. Esta es la segunda calificación a largo plazo AAA lograda por el Banco, validando los resultados obtenidos por la agencia *Feller Rate*.

Estas calificaciones son hitos críticos ya que le confirman al mercado la postura de resiliencia en la que se encuentra el Banco y su capacidad de sobrellevar cambios adversos en la economía, o en el sector bancario local, sin comprometer su operatividad.

Para los clientes, este es uno de los indicadores más fiables de que su dinero está en una institución con una trayectoria de rentabilidad sobresaliente y con el menor nivel de riesgo.



Mientras la calificación AAA valida la solidez institucional, la perspectiva Estable sugiere que este nivel de puntuación se mantendrá a corto y mediano plazo. En su reporte, *Moody's* también hizo referencia a la diversificación de la cartera de crédito del Banco, la cual se encuentra bien distribuida entre los principales sectores económicos de la República Dominicana. Mediante esta distribución, se gestiona el riesgo institucional, evitando la dependencia de un solo rubro o industria.

La gobernanza fortalece la confianza mediante estructuras sólidas, gestión ética, transparencia y mecanismos que garantizan una toma de decisiones responsable y sostenible



Evaluación de riesgos sociales y ambientales

[GRI 201-2]

El Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales –SARAS– es ya un elemento intrínseco de la gestión de evaluación de riesgos del Banco. Mediante SARAS se verifica que los negocios y proyectos solicitantes de productos crediticios cumplan con todas las normas locales de salud, seguridad y ambientales, así como las demás regulaciones que apliquen dependiendo del sector económico.

Una vez recibida toda la documentación de parte de los solicitantes, se verifica de manera presencial que cada proyecto esté operando, o iniciando sus operaciones, acorde a los planes suministrados.

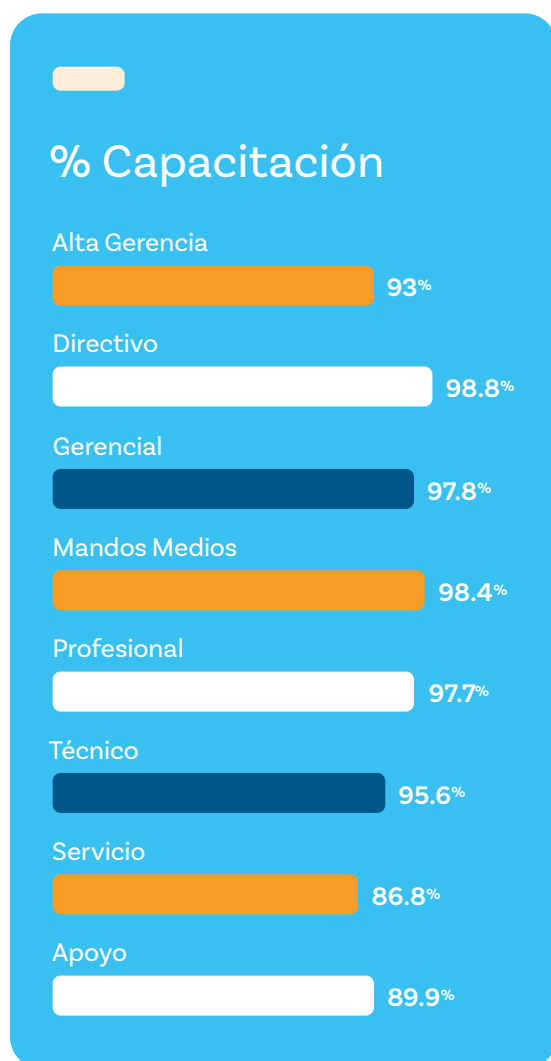
De las 197 solicitudes recibidas para evaluación a través de SARAS, se aprobaron 75 luego de verificaciones exhaustivas.

Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos

[GRI 205-1, GRI 205-2]

En el 2025, se capacitó a 13 de los 14 miembros del Consejo de Directores –93%– y el 95.1% de los colaboradores en materia de ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos.

Estas capacitaciones se desglosan de la siguiente manera.



Las capacitaciones impartidas incluyen información acerca de cómo identificar y reportar, a través de la Línea Ética Reservas, conductas en contravención de los valores institucionales y situaciones que violenten las políticas institucionales establecidas. De la misma manera, los colaboradores fueron debidamente informados acerca de los procedimientos anticorrupción y de detección de fraudes mediante 419 cápsulas formativas distribuidas de manera interna.

El 100% de los proveedores, contratistas y socios de negocio son informados de las políticas de ética y procedimientos anticorrupción de la organización comunicadas a través del Código de Ética y Conducta Proveedores de Bienes y Servicios o Contratistas, Servicios Tercerizados y Subagentes del Banco y Subsidiarias.

El Consejo de Directores conoce todas las actualizaciones realizadas a los códigos de ética y conducta, así como cualquier reporte material a las operaciones del negocio. El Comité de Cumplimiento y su Subcomité de Cumplimiento Ético son los responsables de la ejecución del contenido de los códigos de ética y las políticas anticorrupción del Banco y sus empresas subsidiarias, así como de dar seguimiento a los reportes vía la Línea Ética.

La tercera edición del «Congreso Contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo» fue celebrada con el objetivo de reforzar la cultura de prevención y cumplimiento ante los desafíos actuales del sistema financiero dentro del



ecosistema nacional. Con temas como la inteligencia artificial aplicada a la prevención, se socializaron los riesgos asociados a las nuevas tecnologías y los desafíos estratégicos para la seguridad nacional.



Dada su posición como referente regional en el tema, el Banco organiza estos eventos a modo de mantenerse a la vanguardia de estándares internacionales y las rigurosas prácticas necesarias en el entorno financiero, así como promover el comportamiento ético en el país. La actividad contó con la participación de miembros de entidades gubernamentales y del empresariado, legisladores, clientes y relacionados del Banco, quienes compartieron las buenas prácticas en el tema.

Entre las demás acciones realizadas se encuentran las siguientes:

163

auditorías de cumplimiento realizadas

1,000

acciones de seguimiento a las oportunidades detectadas por las auditorías

46

casos detectados de incumplimientos al Código de Ética y Conducta de Colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, aplicando medidas correctivas en cada caso

122

oportunidades de mejora detectadas en la matriz de riesgo institucional del Banco, relativas a anticorrupción, soborno y riesgo reputacional



También, el Banco obtuvo la re-certificación de la norma ISO 37001 acerca de su sistema de gestión antisoborno, añadiendo 23 procesos y 72 subprocesos en esta nueva evaluación. Considerando el entorno ágil y cambiante en el que se desenvuelve el negocio, la re-certificación en ISO 37001 es la consecución del dinamismo del equipo y su capacidad para responder a los estándares más exigentes para prevenir y combatir el soborno y la corrupción.

Privacidad y seguridad de la información

[GRI 418-1]

Desde el Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética de Banreservas se han fortalecido los controles de protección de la infraestructura tecnológica, mediante la modernización de los esquemas de vigilancia, monitoreo y correlación de eventos de seguridad.

En este contexto, se destacan los siguientes avances:

- Robustecimiento de las capacidades de detección y análisis de amenazas cibernéticas, mediante la mejora continua de los mecanismos de monitoreo y correlación.
- Ejecución de programas de capacitación continúa enfocada en el fortalecimiento de los procesos de gestión y respuesta a incidentes de seguridad -incident response-, en los cuales se formaron a 9,731 colaboradores.
- Apoyo y colaboración permanente con entidades del sector bancario internacional para el intercambio de prácticas en inteligencia de amenazas -*threat intelligence* -.

fueron algunas de las beneficiarias de la automatización de procesos por robótica. Los 15 bots implementados lograron un ahorro de RD\$38 millones en costos operativos, que permitió liberar el trabajo de 85 colaboradores a tiempo completo.

La transformación digital se apoya de la tecnología y requiere un cambio en la mentalidad organizacional, fomentando la experimentación con nuevos procesos y herramientas.



250



colaboradores fueron capacitados en la robotización de procesos

1,053^{hrs}

impartidas por la Escuela Lean + Agile incentivando la transformación digital

Transformación digital

[GRI no asociado]

La integración estratégica de nuevas tecnologías digitales habilita la inclusión financiera de más personas al sistema bancario dominicano. En el 2025, esta integración floreció en los procesos de back-office que soportan los productos y servicios ofrecidos. Las áreas de Capital Humano, Legal y Administrativo

La combinación de gobierno corporativo, transformación digital, seguridad de la información y cultura ética contribuye a consolidar la confianza de clientes, reguladores y sociedad



Además de la robotización, se llevaron a cabo otras iniciativas de mejora con nuevas tecnologías implementadas, tales como:



- La automatización de 231 operaciones de TI y 522 casos de prueba, eliminando al 100 % las intervenciones manuales y liberando 341 horas hombre
- La implementación de inteligencia artificial para el análisis de comentarios abiertos en encuestas de voz del cliente, reduciendo en un 50 % el tiempo de análisis y procesamiento de estas informaciones, para identificar oportunidades de mejora y aspectos críticos en el servicio
- La digitalización de la recepción y seguimiento de las solicitudes de gestión de proveedores, ahorrando más de 1,417 horas hombre

Las actividades de cara al cliente también fueron impactadas por la modernización de nuestros sistemas. Entre los logros resaltan los siguientes:

- Modernización de los pagos de subsidios sociales a través del uso de la cuenta de pago electrónico MIO Banreservas
- RD\$8,000 millones en solicitudes de crédito procesadas en 3 días, a través de las mejoras al sistema de motor de decisiones en la Expo Móvil Banreservas 2025
- Reducción de 4 días a 40 minutos en el tiempo de generación de estados de cuenta
- Recorte en un 40% el tiempo que recorre desde la emisión hasta la entrega de las tarjetas de crédito y en un 45% el tiempo desde la entrega hasta la activación de estas tarjetas, en tres zonas de negocios
- Adopción de infraestructuras remotas en la nube para TuBanco Personas, generando +1.4 millones de transacciones y RD\$6.6 millones e impactando a +580 mil usuarios
- Desbloqueo automatizado de 2,500 cuentas de usuarios que han saldado cuotas pendientes de productos de crédito

Las prácticas de gobernanza constituyen la base para una gestión transparente, ética y eficiente



Relación con el cliente

El vínculo con los clientes se construye a través de la consistencia y las experiencias positivas con el servicio. Cada punto de contacto – las visitas a oficinas comerciales, el uso de cajeros automáticos y de servicios auto asistidos como la App Banreservas y la asistente virtual Alma – es una oportunidad para servir a los usuarios con productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

Satisfacer estas necesidades requiere de instrumentos de escucha activa. Por eso ponemos a disposición del público encuestas que permitan capturar la voz del cliente, acompañadas de múltiples métodos para medir la efectividad de los canales de atención. Las más de 300 mil encuestas realizadas en el año, a clientes de distintos segmentos, dieron como resultado un 98% en el índice de satisfacción de clientes externos, confirmando que los esfuerzos de inclusión financiera, transformación digital y optimización del servicio continúan siendo bien recibidos por la clientela del Banco.

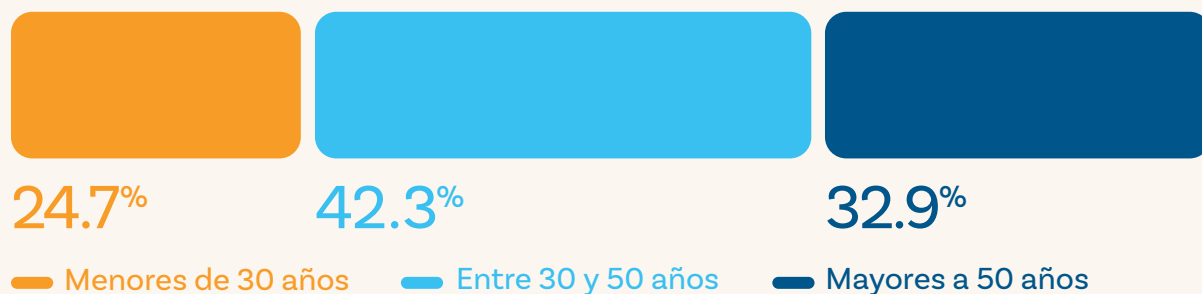


Distribución de la cartera de clientes¹⁷

Por zona



Por edad

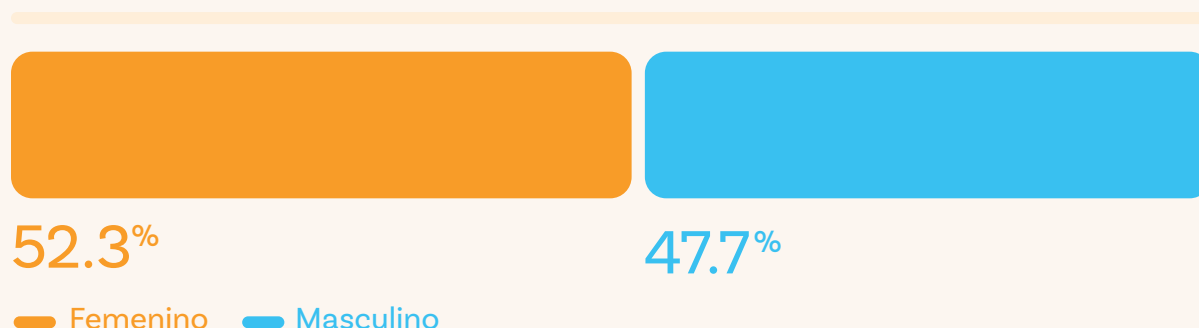


¹⁷. Clientes activos al cierre de diciembre 2025, excluyendo a los colaboradores del Banco.

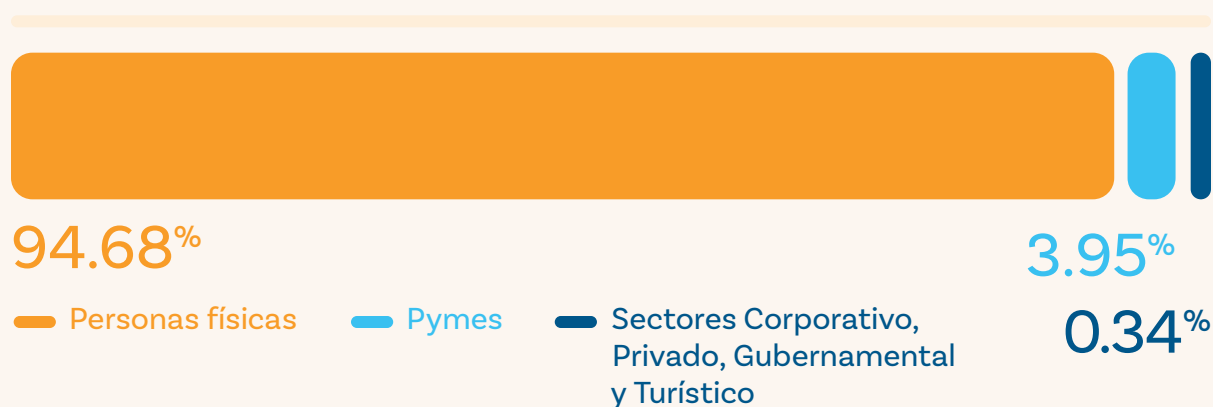


Distribución de la cartera de clientes

Por género



Por segmento¹⁸



Satisfacción multicanal del cliente

[GRI 2-25]

Constantemente, el Banco implementa mejoras en su atención al cliente y en la manera de proporcionar sus servicios. La retroalimentación oportuna de los clientes sirve como guía para orientar estas mejoras en el quehacer cotidiano. Desde llamadas telefónicas, correos electrónicos, formularios digitales disponibles desde las oficinas comerciales, y otros métodos, se busca capturar el sentir de los clientes en cada interacción con el Banco.

¹⁸. Porcentajes no suman 100% debido a redondeo.

Tradicionalmente, los clientes son consultados pre y post implementación de ciertas medidas. De esta forma, no solo se presta atención a las aflicciones inmediatas de la gente, también se mide la efectividad de las actualizaciones y los proyectos de mejora implementados.

En el 2025, se llevaron a cabo 317,196 encuestas de satisfacción con el servicio, cuyos resultados se muestran a continuación:

Indicador de gestión	2025	2024
Net Promoter Score –NPS–	+93	+95
Índice de satisfacción de clientes externos	98%	98%
Índice de satisfacción de clientes internos	95.94%	95.19%

56%

de las quejas y reclamaciones recibidas y resueltas a favor del cliente

▲ 7.69%

aumento relativo en comparación con el año anterior

De la misma manera, se mide el tiempo promedio que los clientes deben esperar para ser atendidos por un representante en los diferentes canales de atención. Este es otro de los barómetros utilizados para determinar la efectividad de las mejoras implementadas y detectar potenciales barreras que impidan la agilidad del servicio.

Canal de atención	Tiempo promedio de espera 2025	Tiempo promedio de espera 2024
Centro de contacto	2 minutos y 21 segundos	1 minuto y 00 segundos
En caja, oficinas comerciales	4 minutos y 17 segundos	4 minutos y 35 segundos
En servicios, oficinas comerciales	7 minutos y 28 segundos	8 minutos y 52 segundos
En negocios, oficinas comerciales	13 minutos y 14 segundos	13 minutos y 04 segundos

Quejas y reclamaciones

Además de realizar encuestas de satisfacción proactivas, se da respuesta y resolución a cada queja y reclamación interpuesta por los clientes.

En el 2025, las quejas y reclamaciones vía canales externos disminuyeron en mayor medida de lo que incrementaron las recibidas por los canales internos:

Cantidad de reclamaciones y quejas

Canales internos

485,761

Canales externos no vinculados

Prouuario

▲ 17% 66¹⁹ ▼ 3%

Transunion

4,672 ▼ 21%

El índice de resolución de quejas y reclamaciones se situó en un 88%²⁰. Al igual que el año pasado, se prioriza la resolución de las incidencias en las plataformas y productos de mayor volumen de reclamaciones.

Esta priorización junto a los recursos re-dirigidos a la optimización de los procesos de back-office son parte de la razón del incremento en el tiempo de respuesta a las reclamaciones.

Tiempo de respuesta a reclamaciones

2025

2024

Cantidad promedio de días

16 ▲ 60%

10

El fortalecimiento continuo de controles, procesos y mecanismos de supervisión permite gestionar riesgos, proteger a los grupos de interés y asegurar la sostenibilidad institucional en el largo plazo



Cadena de suministro

[GRI 204-1, 414-1]

En el 2023, se inició el despliegue de las expectativas de sostenibilidad del Banco en los nuevos proveedores, enfatizando el cumplimiento con el Código de Ética y Conducta Proveedores de Bienes y Servicios o Contratistas, Servicios Tercerizados y Subagentes del Banco y Subsidiarias dentro de los criterios de selección. En este código, se comunica la necesidad del respeto a los derechos humanos, la reducción del impacto ambiental, la tolerancia cero al acoso y la discriminación, entre otros temas relevantes. En el 2025, se continuó comunicando estas expectativas incluyendo a los proveedores existentes, para promover una conducta de negocio responsable en toda nuestra cadena de valor.

El 100% de los proveedores fueron evaluados bajo la debida diligencia que garantiza revisiones meticulosas y exhaustivas a cada uno.

19. En 2024 se registraron 4,430 reclamos y 68 quejas. En 2025 no se reportaron reclamos; solo 66 quejas.

20. El porcentaje 2024 correcto es de 97.70%.

96.98% ▲ **1.02%**

de proveedores locales del
total de proveedores del Banco

99.97%²¹ ▲ **1.53%**

facturado por proveedores locales
del total de compras facturadas en
el año

9,766

total de
proveedores
de primer nivel,
distribuidos
de la siguiente
manera:

213 Asociaciones

4,817 Comerciales

59 Clubes

295 Internacionales

223 Fundaciones

157 Gubernamentales

38 Hoteleros

3,938 Personas físicas

26 Universidades

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



Para leer los Códigos
de Ética y Conducta,
consulte este
código QR



21. El porcentaje 2024 correcto es de 98.48%.

Cultivando una economía resiliente e inclusiva



A medida que el Banco de Reservas progresa, su foco se centra en estrategias a largo plazo que prioricen la diversificación económica que ha sido reconocida por calificadores de riesgo, la internalización del sector turismo en apoyo a la estrategia del gobierno y la integración de tecnologías que apoyen la inclusión financiera de la sociedad dominicana.

Con el respaldo de pequeños y medianos agricultores se fomenta la seguridad alimentaria de la población y la estabilidad de los productores nacionales. El apoyo a las pymes es una inversión estratégica en el futuro del país, ya que forman la base de la economía local en una diversidad de industrias.



Desde su rol como principal entidad financiera del país, el Banco impulsa iniciativas que promueven el acceso a oportunidades, fortalecen capacidades y contribuyen a generar un desarrollo sostenible capaz de beneficiar a las generaciones presentes y futuras



De la misma manera, el Banco continuará su presencia en foros internacionales de turismo como Fitur, Top Resa e ITB Berlín, trabajando en la atracción de inversión extranjera en nuevas modalidades de turismo que complementen las actividades tradicionales de turismo vacacional y cultural. El incentivo al turismo deportivo, de salud y gastronómico garantizan que el país mantenga su competitividad en el mercado global.

Aprovechando el éxito de las oficinas de representación en New York, Miami y Madrid, se continuará con el fomento de programas hipotecarios que incrementen la inversión de la diáspora dominicana en su tierra natal.

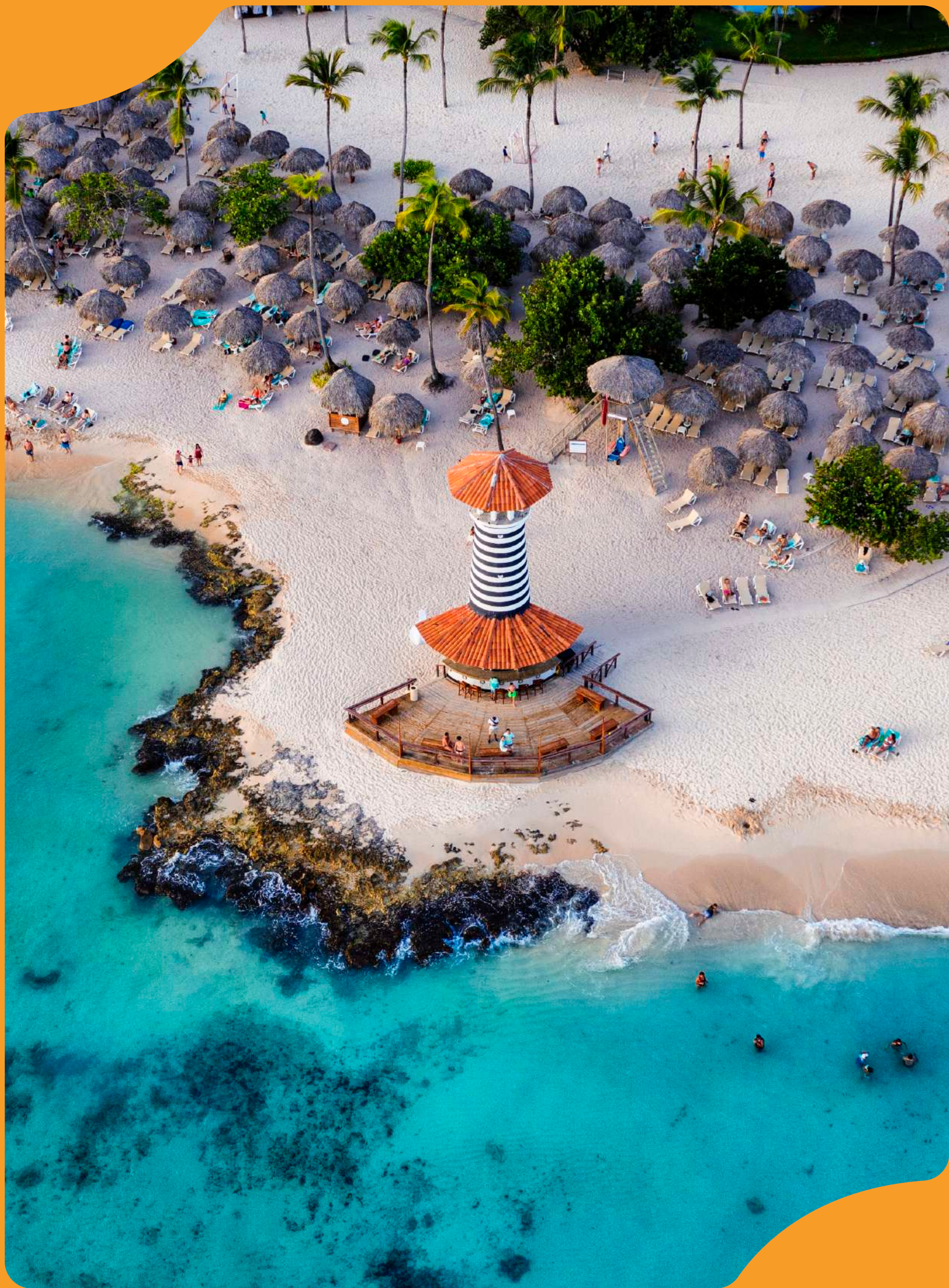
Mediante colaboraciones como la cobertura de garantía de US\$42 millones con la DFC, el Banco se compromete a incrementar el acceso al financiamiento de empresarias en zonas vulnerables y de préstamos verdes durante los próximos años. Esto se alinea con la ampliación del apoyo a mujeres y a la transición hacia una economía baja en carbono, a la vez que se promueve un crecimiento económico inclusivo en toda la región del Caribe.



La inclusión es solo posible si los clientes están empoderados en el manejo de sus finanzas. Por esto, la educación financiera de niños y adultos permanece como un foco de atención asegurando el futuro de las nuevas generaciones.

La implementación de nuevas tecnologías digitales, incluyendo herramientas impulsadas por la inteligencia artificial, son parte de la estrategia a corto plazo para la continua inclusión financiera. Esto contempla también la mejora en el análisis del comportamiento de los usuarios, que permita anticipar sus necesidades para crear una experiencia completamente centrada en el cliente.

Estas acciones cultivan una economía resiliente e inclusiva que respaldan la misión de Banreservas de impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos, de manera sostenible.



Apéndice



Empresas subsidiarias

- AA Tech
- AFI Reservas – Fondos de Inversión
- AFP Reservas
- ARS Reservas
- Fiduciaria Reservas
- Finanprimas
- Soluciones de Capital
- Fundación Reservas del País
- Inmobiliaria Reservas
- Inversiones & Reservas – Puesto de Bolsa
- Operadora Villa Esperanza
- Reservas Asistencia
- Seguridad y Protección Institucional -SEPROI-
- Seguros Reservas
- Tenedora Reservas
- Voluntariado Banreservas

Índice de contenidos GRI Global Reporting Initiative



Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
2 Contenidos Generales	2-1 Detalles organizacionales	Acerca del Banco Canales de atención	17 21	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad			
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca del Informe	13	
	2-4 Actualización de la información	Anexo en cada sección que aplique		
	2-5 Verificación externa	Acerca del Informe	13	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Modelo de negocio, Productos y servicios, Alianzas y nuevas Iniciativas	18 20 28	

Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
	2-7 Empleados	Colaboradores del Banco	52	
	2-8 Trabajadores que no son empleados			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Consejo de Directores	78	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno Corporativo, Consejo de Directores	78	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Comite Sostenibilidad y Responsabilidad Social	79	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del Informe	13	
	2-15 Conflictos de interés	Consejo de Directores	78	

Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	N/A - Restricción de confidencialidad		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Consejo de Directores	78	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			
	2-19 Políticas de remuneración			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	N/A - Restricción de confidencialidad		
	2-21 Ratio de compensación total anual			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente Ejecutivo	9	
	2-23 Compromisos y políticas	Derechos Humanos	58	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Satisfacción Multicanal del Cliente	86	

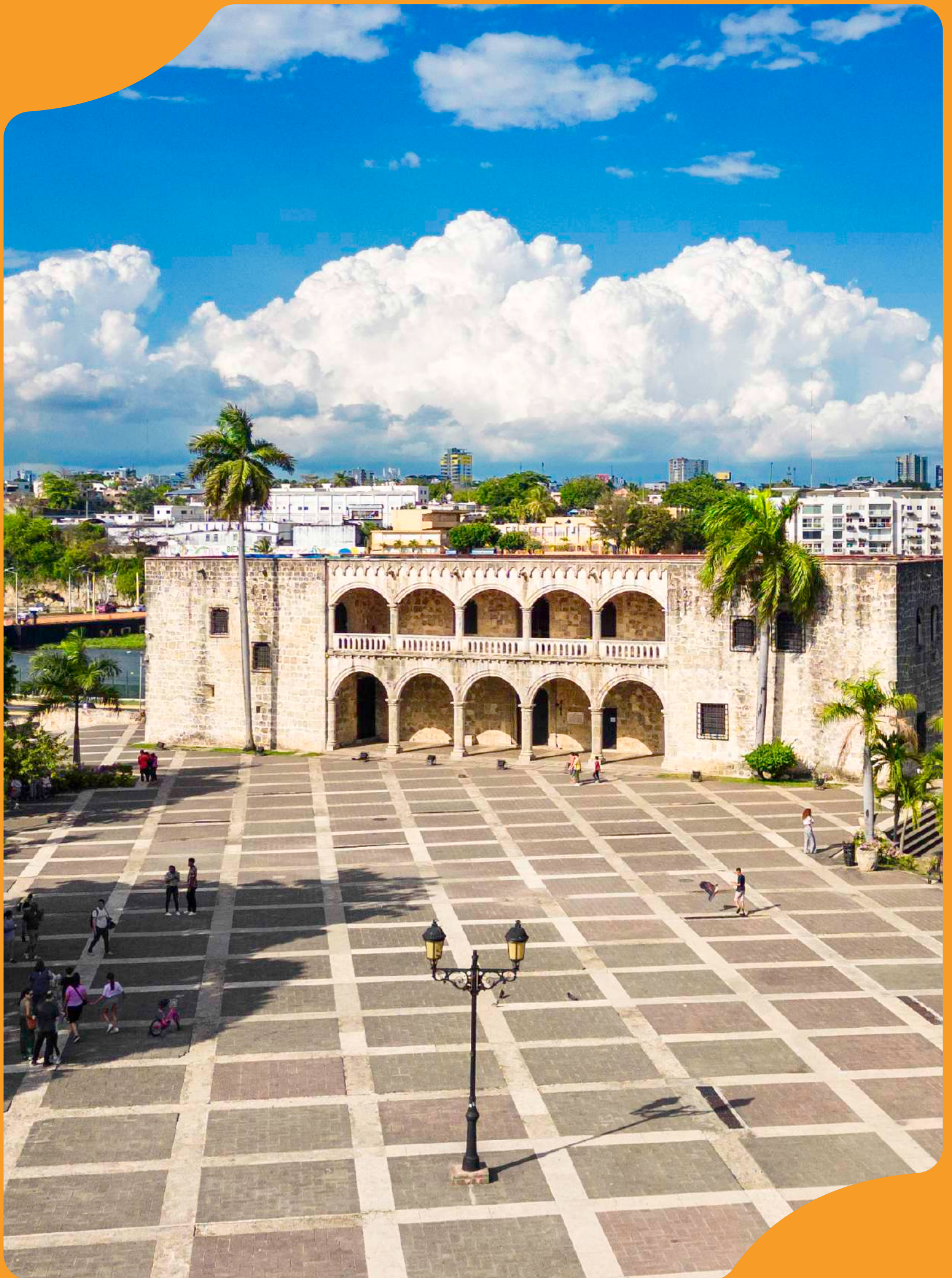
Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Relación con los grupos de interés	33	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	N/A - Restricción de confidencialidad		
	2-28 Afiliación a asociaciones	Incluidas en la Memoria Institucional 2025		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relación con los grupos de interés	33	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Gestión del talento	52	
3 Temas Materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Asuntos materiales	35	
	3-2 Lista de temas materiales			
201 Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño financiero	25	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Finanzas sostenibles, Evaluación de riesgos sociales y ambientales	38 80	  
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Gobierno Corporativo	78	

Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
202 Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por género frente al salario mínimo local	Gestión del talento	52	  
203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Contribución a la sociedad, Voluntariado Banreservas, Centro Cultura Banreservas, Deporte, Inclusión Financiera	58, 61, 66, 67	      
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Inclusión Financiera	67	    
204 Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro	88	
205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética, anticorrupción y prevención de lavado de activos	81	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			
302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Energía	47	 
	302-4 Reducción del consumo energético			

Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
306 Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación			
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Gestión de residuos	45	 
401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Colaboradores del Banco, Satisfacción del Colaborador	52 54	
	403 Salud y seguridad en el trabajo			
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad ocupacional	56	 
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores			

Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad ocupacional	56	 
404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	Desarrollo y formación del colaborador	54	 
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Colaboradores del Banco, Gobierno corporativo	52, 78	 

Contenidos GRI	Contenidos específicos	Sección	Pág.	ODS Asociado
413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Voluntariado Banreservas, Centro Cultural Banreservas, Deportes	61, 66, 67	  
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	88	 
418 Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	N/A - Restricción de confidencialidad		



2025 Sustainability Report



Inclusion and Empowerment as Drivers of National Development



Local leadership with a global vision of inclusion and sustainability

Message from the Chief Executive

[GRI 2-22]



Banco de Reservas is responsible for developing strategies that support the country's socioeconomic development. As one of the Dominican Republic's main commercial partners, we see this as an opportunity to grow alongside our people.

This is reflected in the institution's main financial indicators, which show growth in deposits, evidenced by increases in current and savings account balances of individuals and companies, and in loan placement, as evidenced by the increase in the total value of corporate and personal loans disbursed during 2025 compared to the previous year.

These results solidify Banreservas' position as the leader of the national financial system, with a gross loan portfolio exceeding RD\$628 billion and a market share of over 35% of the local financial system's assets. The sustained growth of its deposits and credit portfolio has improved the institution's profitability, strengthened its risk profile, and supported the development of thousands of micro, small, medium, and large companies throughout the country.

To ensure that the growth of personal and business finances is sustainable over time, free financial education has been available to all inhabitants of the nation for more than a decade, adapted to different population segments and to small and medium-sized enterprises. The agreement with the Ministry of Education, which led to the Puedo Banreservas program, reinforces the commitment to forming partnerships to achieve common goals and to promoting financial literacy from an early age.

Education is just one step in the Bank's efforts to promote financial democratization. The “Bancarizar es Patria” program opens doors for people with no visible banking activity, enabling them to accelerate their progress toward financial goals. Three years after its launch, the program has brought more than one million people into the banking system nationwide. Furthermore, the “Cree Banreservas”, “Coop-era”, and “Fomenta Pymes” programs continue to support entrepreneurs and national producer groups, as well as micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs), at various stages of their development.

Support for the agricultural, tourism, and commercial sectors ensures the continued growth of the industries that contribute most to the national gross domestic product. As the Government's main partner in implementing social programs that benefit approximately five million Dominicans, we are

particularly proud of the improvement and expansion of digital services, which have enabled beneficiaries to receive social support more quickly and securely.

Thanks to the ongoing implementation of universal accessibility standards across our offices and service channels, we are moving toward more welcoming spaces and more equitable services. By the end of the year, 165 offices were adapted for people with disabilities.

Specialized financing for the purchase of hybrid vehicles and solar panels, paired with preferential interest rates, is part of our commitment to renewable energy. By facilitating our customers' transition to cleaner, more efficient technologies, we promote climate change mitigation and sustainable development.

On the other hand, the risk ratings obtained keep Banco de Reservas among the 50 largest and most reliable banks in Latin America and the Caribbean, thanks to the adoption of rigorous controls to address threats to the local banking sector. Also, this is a significant achievement for the country's prestige. This, along with recognition from prestigious magazines and international rating agencies, reaffirms the Bank's leadership in responsible business conduct for the benefit of Dominican society.

These actions reflect a commitment to strengthening the Dominican financial infrastructure by supporting projects that generate positive economic, social, and environmental impacts for the Dominican population, thereby promoting compliance with institutional sustainability objectives and the commitment assumed through participation in the United Nations Global Compact.

Everything achieved is the result of a collective effort by men and women who dedicate their time, effort, and commitment to placing Banreservas in the national and regional leadership position we occupy.

Dr. Leonardo Aguilera
Chief Executive

About the Report

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

This Sustainability Report details the environmental, social, and governance (ESG) performance of Banco de Reservas de la República Dominicana in 2025. The Report covers only actions taken by the Bank itself, except when referring to its subsidiaries, a list of which appears in the appendix.

The data presented covers the Bank's results for the period from January 1 to December 31, 2025. More detailed information on the Bank's business and financial performance is available in the 2025 Annual Report. (See page 8)

The Sustainability Report is reviewed and validated by the Bank's Sustainability and Social Responsibility Committee, which is the highest authority on Environmental, Social, and Governance –ESG– issues.

The content of this document is based on the collaboration and commitment of its stakeholders, including executive bodies, employees, and clients. The Bank conducts periodic assessments that identify issues important to its stakeholders and are intended solely to reflect the most relevant ESG matters. This does not necessarily imply that these issues directly or indirectly affect the institution's financial, commercial, or operational results.

This report was prepared in conjunction with an external firm that applied quality-assurance controls and verified the accuracy of the data presented.

The Report takes into account the standards of the Global Reporting Initiative –GRI– and the United Nations Sustainable Development Goals –SDGs–. A summary with references to these standards is available in the appendix.

Banco de Reservas

About the Bank

[GRI 2-1]

Banco de Reservas de la República Dominicana –Banco Múltiple– is an autonomous financial intermediation entity, owned by the Dominican State, that operates throughout the Dominican national territory.

To read the 2025 Annual Corporate Governance Management Report, scan this QR code. (See page 17)

The principles that guide the Bank's management are embodied in its mission, vision, and values, which serve as the foundation for its decisions and actions.

Mission

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

Vision

To be a financial institution recognized for our excellence and humanity, committed to the country's social and economic well-being.

Values

- Commitment
- Leadership
- Excellence
- Integrity
- Innovation

Business model

[GRI 2-6]

The business model of Banco de Reservas evolves alongside Dominican society while remaining anchored in sustainable development, financial inclusion, and the prosperity of all Dominicans.

As a financial intermediary, the Bank attracts capital at competitive rates for local and international clients interested in investing in the country. Improvements in its operations and service efficiency enable the Bank to offer solutions tailored to the needs of Dominicans and investors. These solutions, delivered through its physical and online channels and sometimes facilitated through partnerships with the public and private sectors, promote an improved quality of life and well-being for Dominicans.

- +4.1 million active customers

We generate shared value by segmenting our product offerings to match the range of existing clients, both domestically and in diaspora communities abroad. This allows us to offer personalized services to clients at their various stages of development.

Products and services

[GRI 2-6]

The Bank's product and service offering responds to customer needs and market trends.

- | | |
|--------------|--|
| ■ People | ■ Current and savings accounts in local and foreign currency |
| ■ SMEs | ■ Debit and credit cards |
| ■ Companies | ■ Fixed-term deposits |
| ■ Government | ■ Digital savings account |
| | ■ Digital fixed-term deposits |

The Bank also offers:

- SME and business credit lines
- Personal, business, mortgage, and vehicle loans

- Insurance
- Payroll services
- Factoring services
- Remittance services
- Financing for clean energy solutions
- Among other services tailored to the needs of the entire local community

These products can be requested and managed through Banreservas' various in-person and digital channels.

Customer service channels

[GRI 2-1]

National presence (See page 21)

International representation (See page 21)

Available access points

2025	2024	Growth
3,721	3,577	4.03%

- Commercial offices and personal business units: 292
- ATMs¹: 2,042
- Banking sub-agents: 1,362
- Banking points²: 25

Digital channels: App Personas, App Empresas, Asistente Virtual Alma, Centro de Contacto, TuBanco Personas, TuBanco Empresas, Sistema de Voz Interactivo -IVR- with voice biometrics, automated deposit vaults and service payment *hub*.

- 26.92% increase in services offered across all channels, compared to the previous year
- 1,033,166 transactions processed through the payment hub
- 1,275,882 transactions processed through electronic vaults

Additionally, the following improvements to physical and digital channels were made to increase operational efficiency, reduce customer response times, and strengthen customer acquisition and usage:

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

- Expansion of the Banreservas ATM network and new UNARED affiliations
- New affiliations of banking sub-agents in underserved municipal districts and strengthening of the operational capacity of existing services points
- Affiliation of new billers to the payment hub
- Updating of the TuBanco Personas and App Empresas platforms to strengthen the capacity to manage a higher volume of transactions and active users, as well as increase self-service options
- Enabling the Banreservas Wallet for App Personas users with Android devices and incorporating new security and self-service features
- Evolution of the Alma virtual assistant with AI-assisted navigation, now also available for submitting claims and checking the status of product applications
- Implementation of a subsidy platform that centralizes and digitizes the management of social subsidy payments –both recurring and sporadic– strengthening control, transparency, and efficiency in the distribution of social assistance to Dominicans living in poverty and vulnerable situations, in collaboration with Mastercard, MIO, and several government entities

By promoting self-service, digitizing key processes, and expanding capabilities in alternative channels, financial inclusion in the country is promoted, facilitating access to formal financial services for the population and increasing the development capacity of all Dominicans.

Summary 2025

Financial performance

[GRI 201-1]

In millions of RD\$	2025	2024
Total assets	1,281,882.9	1,215,668.6
Total deposits	1,045,929.2	929,350.4
Net loan portfolio	610,854.2	562,532.9
Total net investments	412,695.0	413,668.8
Available funds	198,380.9	184,606.2

Indicators in %	2025	2024
Return on assets	1.87	2.31
Return on equity	20.83	26.82
Solvency index	19.85	19.90

Business and Operations

Total customer deposits - in millions -	2025	2024
RD\$	791,043.99	694,335.50
US\$	3,913.81	3,716.06
EU\$	78.06	85.38

Loans approved to customers - in millions -	2025	2024
RD\$	253,559.28	218,421.85
US\$	860.55	769.60
EU\$	8.00	1.19

Approved loans in RD\$	2025	2024
Individuals	36.27%	39.55%
SMEs	20.53%	22.19%
Corporate, Private, Government and Tourism Sectors	43.21%	38.26%

Approved loans in US\$	2025	2024
Individuals	0.49%	0.72%
SMEs	1.35%	0.74%
Corporate, Private, Government and Tourism Sectors	98.16%	98.54%

	Amount	%
Total number of transactions by the organization	8,679,367 ³	N/A
Service requests with completed status	6,943,397	80.00%
Opening of certificates of deposit	87,960	1.01%
Opening of checking accounts	302,776	3.49%
Opening of savings accounts	536,122	6.18%
Disbursement of consumer loans	180,610	2.08%
Disbursement of business loans	62,296	0.72%
Disbursement of mortgage loans	7,697	0.09%
Credit cards issued	558,487	6.43%

3. The correct amount for 2024 is 8,839,632. This alters all other figures, maintaining a similar percentage distribution to last year.

Outcome of financing for low-cost housing:

- 12 projects funded
- RD\$7.2 million approved
- 3,388 people benefited

Performance of Government Factoring

- 21 clients benefited, 20 of which are micro, small, and medium-sized enterprises
- RD\$951.79 million disbursed⁴

Milestones

Business and Operations

- First Real Estate Fair by Banco de Reservas in Spain and second in New York for the purchase of homes in the Dominican Republic
- 60% market share in remittances to the Dominican Republic
- Expansion of the Banreservas wallet to Android devices, reaching more than 540,000 cards provisioned in Google Pay
- An average of 12,466 jobs created by financed tourism projects

Business and Operations

- First audit of the ISO 14001:2015 implementation
- 0.55 MW increase in the installed capacity of photovoltaic systems at Banreservas offices
- 11-ton reduction in solid waste generated in offices and administrative buildings
- Certification of one office under the EDGE standard

Social

- 93.9% job satisfaction index with a Net Promoter Score of +94
- 17% growth in the MSME portfolio compared to the previous year
- 5,199 students educated in personal finance through the Puedo Banreservas program
- 1,081,493 personal accounts opened under the Bancarizar es Patria initiative

Governance

- AAA rating, stable outlook from Moody's Local RD and Feller Rate
- 98% external customer satisfaction index
- Certification of 23 processes and 72 subprocesses under ISO 37001
- 99.3% optimization in statement generation time

4. The correct amount for 2024 is RD\$823.84 million

Alliances and new initiatives

[GRI 2-6]

- Agreement with the Development Bank of Latin America and the Caribbean –CAF– for a US\$50 million credit line, benefiting an estimated 800 small and medium-sized enterprises –SMEs– annually
- Launch of «Banreservas Café» in strategic alliance with Café Santo Domingo and the Pontifical Catholic University Madre y Maestra –PUCMM–
- Launch of a new edition of the Cree Banreservas Pre-Acceleration Program, in collaboration for the first time with the international initiatives Humanistic Innovation, MAD FinTech, the European Union's Economic and Financial Affairs Council –ECOFIN–, the CLES Ecosystem Hub, and the Women's Week Foundation –FWW–
- Renewal of the collaboration agreement between Banco de Reservas, the Health Risk Administrator ARS Reservas, the Ministry of Public Health, and the National Blood Center to promote and educate about voluntary blood donation in the country
- Launch of the «Puedo Banreservas» Program in collaboration with the Ministry of Education to bring financial literacy to students nationwide

Awards

The Banker

- Climb 42 places in the «Top 1000 Banks in the World» ranking for Tier 1 capital, reaching #686
- First place among banks in the Dominican Republic and the Caribbean
- Fifth place for Tier 1 capital and equity in Central America and the Caribbean

Euromoney

- Best Bank in the Dominican Republic
- Best Digital Bank in the Dominican Republic
- Best Bank for SMEs in the Dominican Republic
- Best Bank for SMEs in the Caribbean
- Best Bank for Corporate Social Responsibility in Latin America
- Best Transactional Bank in the Dominican Republic

World Finance

- Best Commercial Bank in the Dominican Republic – 12 Consecutive Years –
- Best Consumer Bank in the Dominican Republic
- Best Corporate Governance in the Dominican Republic
- Best Banking Group in the Dominican Republic

LatinFinance

- Bank of the Year in the Dominican Republic
- Bank of the Year for SMEs in Latin America and the Caribbean

Global Finance

- Safest Bank in the Dominican Republic
- Best Mobile Banking App in the Dominican Republic
- Best Bank in the Dominican Republic
- Best Treasury and Cash Management Bank in the Dominican Republic
- Best Digital Corporate and Business Bank in the Dominican Republic
- Best Bank for SMEs in the Dominican Republic
- Best Bank for SMEs in the Caribbean
- Best Supply Chain Finance Provider in the Caribbean
- Best Trade Finance Provider in the Caribbean
- Best Trade Finance Provider in the Dominican Republic
- Best Comprehensive Consumer Banking Website in the Dominican Republic
- Best Open Banking APIs in the Dominican Republic

Merco Empresas Dominican Republic 2025

- Five of the most important companies in the Dominican Republic
- First place in the digital performance analysis of companies –Merco Digital–
- Fourth place, Communications Team with the Best Reputation
- Fifth place, Most Responsible ESG Company
- Fifth place, Company with the Best Corporate Reputation

Ibero-American Social Security Organization –OISS–

- Ibero-America Includes 2024 in the Large Company category for its Banreservas Accesible Program

Innovators of the Americas Awards, Fintech Americas

- Gold in the Financial Inclusion category for the «Transforming the Remittance Ecosystem» initiative

Latin American Federation of Banks –FELABAN– and the Association of Multiple Banks of the Dominican Republic –ABA–

- Innovation and Impact Award in the category «Financial Inclusion and Education», for its Banreservas Accesible Program

Sustainability 3Rs

- Five Gold Certifications

Corresponsables Foundation

- Corresponsables Award for financial inclusion practices that benefit people with disabilities through the «Banreservas Accesible» program

Superintendency of Banks

- Gold in the Business and Personal segments of the Digitalization Ranking
- Second place in User Experience
- First place in the 2025 Financial Inclusion Ranking

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

- Gold Category in the Igualando RD Gender Equality Seal – Third consecutive year –

Sustainability strategy

The Bank's sustainability approach minimizes social and environmental risks, strengthens responsible decision-making, contributes to long-term customer relationships, and promotes sustainable development that generates value for the institution and Dominican society as a whole.

This year, the Bank began reviewing its strategic priorities to, among other things, update how its sustainability strategy is integrated into its institutional operations. Additionally, the Bank, in conjunction with Human Resources, initiated the implementation of cross-cutting indicators to evaluate the ESG efforts of supervisors, managers, directors, and senior management, and these indicators will impact employee variable compensation. By 2026, the Bank projects expanding the scope of these indicators to strengthen the governance, traceability, and objectivity of its ESG performance.

Relationship with stakeholders

[GRI 2-26, 2-29]

In line with its sustainability strategy, the Bank maintains ongoing communication with its stakeholders. This enables it to integrate their expectations into the design and management of responsible financial solutions and to ensure that strategic decisions contribute to the country's economic and social development.

Each stakeholder group has access to personalized communication channels. For the general public, annual management reports are available on the website – <https://banreservas.com> – and customer

and employee satisfaction surveys are conducted. Suggestion boxes are available in branch offices and on social media, and an Ethics Hotline allows reporting of actions that violate the guidelines in the Code of Ethics and Conduct for Employees of Banco de Reservas and Subsidiary Companies.

Updates to policies, products, or services are disseminated promptly through institutional, digital, and traditional channels, in accordance with applicable regulatory frameworks.

Below is a list of the communication channels available for informing and receiving feedback from key stakeholders:

Shareholder

- Management reports
- Regular meetings

Customers

- Account Executives
- Customer Satisfaction Surveys
- Digital Channels and Suggestion Boxes in Sales Offices
- Ethics Hotline

Collaborators –employees–

- Immediate supervisors
- Employee satisfaction surveys
- Ethics hotline

Suppliers

- Service User Department
- Purchasing Department
- Ethics Hotline

Regulators

- Compliance Department
- Industry Associations
- Conferences and Meetings

Society

- Mailboxes in business offices
- Digital channels
- Ethics hotline
-

Material matters

[GRI 3-1, GRI 3-2]



The material issues identified have remained unchanged since their initial publication in the 2023 Sustainability Report. The list is based on consultation with key stakeholders and on environmental, social, and governance (ESG) standards, as well as benchmarking with local and international banks. (See page 35)

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

The principles of responsible banking encourage a shift from short-term profits to the creation of sustainable value for various stakeholders. These principles call for, among other things, establishing, measuring, and managing projects and initiatives aligned with the United Nations Sustainable Development Goals.

To foster financial sustainability, the Bank focuses on responsible financing for renewable energy projects and actively promotes financial inclusion, especially for Dominican women, SMEs, and people with disabilities.

Thanks to the ongoing management of the Environmental and Social Risk Management System –SARAS–, the Bank assesses and mitigates environmental risks associated with its loan portfolio. Furthermore, external guarantees help expand its range of sustainable finance products.

Sustainable Finance

[GRI 201-2]

Following the establishment of Sustainable Finance Working Groups to develop new products, a comprehensive evaluation of the portfolio of financial products and services geared toward the transition to an eco-friendly economy was conducted in collaboration with international advisors. Additionally, two new green financing products were approved to promote customers' transition to energy-efficient products.

In addition, work was done to obtain all local authorizations and to structure the funds for the disbursement of loans of up to US\$84 million, with guarantee coverage from the U.S. International Development Finance Corporation (DFC) for US\$42 million, to support women entrepreneurs in the southern part of the country, green projects, and small and medium-sized enterprises in general, under previously defined criteria.

Among the notable financing projects during the year in the area of sustainable finance are:

- RD\$30 million to 11 companies through the Renueva Verde program
- RD\$429.5 million approved for 167 clients for the purchase of electric and hybrid vehicles, out of a total of 243 applications received
- RD\$22.4 million for the purchase of solar panels through Expo Hogar

The transition to renewable energy has spread to various sectors of the country, thanks to the promotion and facilities provided by the Bank.

Environmental

National and international initiatives, such as the National Development Strategy 2030, the law on Incentives for the Development of Renewable Sources in the Dominican Republic, and the Corporate Sustainability Reporting Directive –CSRD– demonstrate the growing importance of environmental issues in recent years.

Within its sphere of influence, Banco de Reservas promotes renewable energy adoption and implements an environmentally responsible management system. For its clients and the general public, the bank encourages the use of sustainable finance products with preferential rates for developing renewable energy parks, purchasing electric vehicles, and installing solar panels. On the operational side, the bank continues its recycling efforts and adopts international standards to improve environmental performance, reduce waste, and lower energy consumption.

In addition, financial risk assessments related to climate change are conducted to measure the loan portfolio's exposure. In 2025, two such assessments were carried out from a corporate risk perspective.

Environmental management system

Over the years, 67 locations have been certified under the 3R Sustainability principles, and the main office achieved recertification in 2025. These certifications have laid the foundation for the effective implementation of Banreservas' environmental management system, which optimizes the Bank's operations by fostering a culture that reduces, reuses, and recycles waste. Building on this foundation, the Bank continues to evolve its strategy, now relying on the principles of ISO 14001:2015.

The Bank's environmental management system achieved approximately 95% implementation of the ISO 14001:2015 standard. An audit was also conducted at the Bank's headquarters to verify compliance with the standard. The audit identified two minor nonconformities, which were addressed through appropriate corrective actions. Official certification for this building is expected by the date of publication of this report.

In addition, the environmental policy established in 2018 was revised to ensure compliance with the ISO standard, and the Environmental Management System Guide was developed to provide a structured framework for minimizing the negative environmental impacts of institutional operations. The main objectives of the environmental policy are available on the Bank's website. (See *page 44*)

In other news, one office was certified under the EDGE standard – Excellence in Design for Greater Efficiencies – and two other offices are currently undergoing certification. This standard aims to improve the sustainability of workspaces and establishes a minimum threshold of a 20% reduction in energy and water consumption in these locations.

Other environmental management actions included:

- Installation of a new building management system –BMS–, and upgrades to the three main systems already in place
- Internal promotion of an environmental culture

It is worth noting that the Bank's environmental management is overseen by the Health, Occupational Safety, and Environmental Management Committee. This Committee is responsible for ensuring compliance with the environmental policy and for applying the guidelines.

Eco-efficiency

To ensure the efficiency of the Bank's data centers, the Power Usage Effectiveness –PUE– index for each is monitored.

In 2025, the PUE index of data centers reached up to 1.62. The closer this index is to 1.0, the higher the energy efficiency of these centers. During the year, work focused on making the air conditioning more efficient, improving monitoring and frequent maintenance of the precision air units, and installing new equipment, expanding the contained row of servers.

Other actions in favor of eco-efficiency included:

- 38 charging stations enabled for electric vehicles through third-party services
- Replacing disposable materials at events with digital materials, such as QR codes instead of brochures or printed menus
- Ongoing promotion of digital service channels to reduce the need to travel to business offices
- Sponsorship of multiple events, including recycling contests and exhibitions that promote sustainability in the Dominican Republic

Waste management

[GRI 306-2, GRI 306-4]

As part of Banreservas' environmental management policy, employees are annually made aware of the importance of separating their waste and are provided with tools for proper disposal.

In support of these objectives, five new recycling centers were created, bringing the total to 71. These centers serve as waste collection points at various Bank facilities. In addition, 55 employees received hands-on training in proper waste separation and environmental stewardship.

Similarly, the Banreservas Volunteer Recycling Route, responsible for waste collection at various offices, continued operating. To this end, 23 new recycling stations for plastic, paper, and cardboard were installed, in addition to the seven existing ones.

In 2025, materials will be recycled in the following proportion:

Material	Recycled amount
Paper	59,185 kg
Processed files	147,860 kg
Electrical and metal scrap	11,155 kg
Metal	26,031 kg
Cardboard	15,805 kg
Plastic	3,236 kg
Printing toner	167 units

- 34 tons of solid waste generated –a decrease of 11 tons compared to 2024–
- 100% of hazardous waste was managed correctly, meaning it was treated, stored, transported, and disposed of in a way that minimized environmental impact and protected human health

It is important to note that changes in the quantity of recycled materials do not necessarily reflect a change in operational performance, but rather the effect of internal hardware renewal processes. In some years, significant batches of calculators, processors, and other devices are processed, while in others, the amount discarded is minimal or nonexistent. Therefore, the indicator can fluctuate significantly from year to year without affecting the continuity of environmental management.

Energy

[GRI 302-1, GRI 302-4]

Two new photovoltaic energy systems were installed, increasing renewable energy generation capacity by 0.55 MW. These systems supply 12 offices that previously relied on non-renewable energy from the local grid. The systems now have a combined capacity of 3.606 MW, with a projected capacity of up to 3.79 MW by 2026. Furthermore, the average daily electricity generation from the photovoltaic systems was 7.146 MWh, returning to the levels observed in 2023.

Also, the reduction in energy consumed from the local electricity grid was 23% in the 70 offices that have photovoltaic injection energy systems.

- Total electricity consumption within the institution, according to billing: 40,885,099 kWh (▲ 4 million kWh).⁵
- Fuel consumption in electric generators, according to billing: 99,430 gallons (▲ 39.5 thousand gallons).⁶

Social

Through its efforts to expand access to banking and financial inclusion through programs such as Bancarizar es Patria, Preserva, and Puedo Banreservas, Banco de Reservas creates opportunities for the population's sustainable development. By combining support from Fomenta Pymes, Coopera, and Cree Banreservas for the entrepreneurial and productive sectors, each segment receives personalized attention to maximize its potential and positively impact the national economy.

This impact is also prioritized internally, promoting job satisfaction and employee development through concrete action plans. These include offering first-time jobs to 83 people in 2025, promotions for approximately 10% of staff, and increased training in financial literacy and personal growth. This investment in internal talent allows us to meet the needs of all our clients.

As the largest bank in the Dominican Republic by assets, Banco de Reservas has a responsibility to create resilient and prosperous communities. Banco de Reservas firmly embraces this responsibility, opening its doors and investing in society's collective development.

Talent management

[GRI 2-30, 202-1]

Investing in the Bank's human capital remains a key focus for business growth and development. For this reason, the Bank dedicates significant resources to attracting and retaining talent and to developing and training all its employees.

- 100% of employees receive a salary above the country's minimum wage.

Bank employees receive compensation in accordance with local salary regulations that is also competitive within the banking sector. There are currently no collective bargaining agreements in place at the institution.

Salary offers are just one part of talent management. Initiatives such as the Banreservas Talent Rec-

5. These figures were obtained from electricity and fuel bills issued by the electricity distribution companies assigned to each locality.

6. Same as above.

ognition program foster a sense of commitment and belonging among employees. The Excellence, Ideation, and Innovation categories recognized employees' dedication and extraordinary talent, as well as their proposals and implementations of projects that reduced costs, increased revenue, or improved service quality.

Similarly, through the Awards program, the careers of 580 employees who have continuously performed their work for 20, 25, 30, and 35 years at the Bank were recognized.

Bank Employees

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

1,057 new employees were hired, bringing the total to 12,486 permanent employees, all full-time.

Bank Population:

- 55.17% female and 44.83% male
- Women hold 36.07% of senior management positions, while men hold 63.93%
- 27.03% are under 30 years old, 58.10% are between 30 and 50 years old, and 14.88% are over 50 years old
- 0.48% are in senior management, 1.20% in executive positions, 9.18% in managerial positions, 15.13% in middle management, 30.28% in professional positions, 20.92% in technical positions, 11.57% in support positions, and 11.25% in service positions
- >99% are located within the national territory; <1% are located in representative offices abroad

In addition, 236 students were integrated into the Mi Pasantía program and 241 temporary workers and contractors were employed, the latter with the following composition:

- 55% female and 45% male
- 48% under 30 years old, 37% between 30 and 50 years old, and 15% over 50 years old

Employee satisfaction

[GRI 401-1]

As usual, the biennial employee survey measuring job satisfaction and engagement was conducted. This year, 10 dimensions of job satisfaction were evaluated to ensure the capture and tracking of all tangible and intangible factors that may impact employee performance and motivation. With a 94% participation rate, a satisfaction index of 93.9% and a Net Promoter Score –NPS– of +94 the results were obtained.

Workshops were also held for all employees who supervise staff—from middle management to senior management—to identify the main challenges their teams face directly.

Work is underway to transition to a more frequent measurement system that will enable faster identification and response to the needs of all employees.

Staff turnover rate: 6.49%

- 2.93% female and 3.56% male
- 1.94% under 30 years old, 1.34% between 30 and 50 years old, and 3.20% over 50 years old

Employee development and training

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

Employees receive formal performance reviews at least once a year. This feedback allows for the recognition of good performance, the communication of opportunities for improvement and skills development needs, and the assessment of potential for promotion in the event of vacancies.

Employees evaluated:

- 99.46% female and 99.43% male
- Senior Management 65.62%, Executive 97.86%, Managerial 99.55%, Middle Management 99.95%, Professional 99.64%, Technical 99.79%, Support 98.19%, Service 99.78%

Employees promoted:

- 9.7% of total collaborators

Each supervisor develops an annual training plan for each team member under their supervision, based on the needs identified in performance evaluations. During the year, employees received an average of 51.78 individual hours of training –including regulatory training– with a total investment of RD\$199 million.

Following the change to the internal virtual learning system, the catalog expanded to more than 8,000 courses, and training was approved through specialized online platforms. These measures led to a significant increase in training hours compared with previous results –more than 700,000 hours versus the historical 300,000. These improvements also affected employee responses to «I receive the necessary training to perform my job well», which increased from 88% in 2020 to 95.4% in 2025. In total, 12,259 employees received at least one non-regulatory training course.

Breakdown of average training hours per employee:

- 55.4 female and 49.6⁷ male
- 55.8% under 30 years old, 52.2% between 30 and 50 years old, and 51.0% over 50 years old

7. The correct number of hours in 2024 is 36.8.

- 58.0% Senior Management, 81.5% Executive, 81.6% Managerial, 64.0% Middle Management, 55.3% Professional, 63.2% Technical, 20.9% Support, and 7.4% Service⁸

In addition, 2,841 personnel supervisors were trained through leadership programs, reaching an 87.55% of the total number of leaders. Similarly, 135 of these supervisors and 1,822 employees received training on a culture of service excellence.

Other training provided to Bank employees includes:

- 266 hours delivered through the Sustainability and Social Responsibility Chair program
- 256 hours of financial mentoring for 64 employees
- 58 hours of personal finance workshops for 1,887 employees

The Banco de Reservas also maintains educational and recreational programs for its staff's dependents.

- 415 dependents participated in creative workshops
- 1,800 children enjoyed the annual summer camp, organized through the Banreservas Volunteer Program
- 1,105 employees benefited from the Student Excellence Awards for their dependents
- 406 employees received subsidies for dependents with disabilities
- 393 dependents of active and retired employees received educational scholarships

Occupational health and safety

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

Banreservas' Occupational Health and Safety Program continued its work in managing workplace risk prevention and protecting the physical safety of the Bank's employees. This management includes evacuation drills in the various buildings and offices, random inspections of working conditions, training for all personnel, and specialized training for employees assigned to prevention and waste management tasks.

For the second year in a row, a workshop was held exclusively for 30 members trained to respond in emergencies at the institution, enabling them to assist people with hearing disabilities using sign language adequately.

During 2025, the following were carried out:

- 15 training sessions related to the Occupational Health and Safety Program
- 74 emergency drills
- 108 workplace condition inspections

8. During 2025, the virtual course platform was not enabled for technical, support and service personnel, as it was in a phased deployment and implementation stage.

- 1,444 safety inspections
- 7,353 tests administered to employees on the Emergency Plan
- 10,321 employees trained in accident and emergency prevention
- 2 new lactation rooms
- 1 training session on the proper handling of chemical products and the interpretation of safety data sheets for service personnel⁹
- 96% of fire extinguishers installed have been inspected and are functional

The mental health support program, which provides on-site psychotherapists to bank employees, is one of the most frequently used and highly rated services. This program offers individual sessions with certified psychologists and support groups to help manage stress and anxiety.

The Occupational Health and Safety Program also maintains accident and incident statistics to address situations that warrant it, in accordance with local regulations, and to develop preventive plans to avoid future injuries.

- Accident frequency rate: 0.37% - ▼ 2.63%-
- Severity index: 2.84% - ▼ 4.05%-
- Loss rate: 0.00%
- Fatality rate: 0.00%
- Absenteeism rate: 2.46% - ▼ 21.15%-

The Health, Occupational Safety and Environmental Management Committee ensures faithful compliance with all these results and oversees the current alignment of the internal program with the ISO 45001 standard.

Contribution to society

[GRI 203-1]

Year after year, Banco de Reservas receives recognition for its ongoing contributions to Dominican society. These accolades reaffirm the Bank's commitment to financial inclusion and the country's economic development, as well as the integration of sustainability across all its areas of operation.

In addition to the support provided through its financial and social inclusion programs, the Bank leveraged the time and expertise of its technical units to benefit society. A prime example is the technical support provided by Banreservas' Engineering unit to the infrastructure projects of the National Aquarium and the Virgilio Travieso Soto Sports Palace. Furthermore, technical assistance was provided in the development of donation projects, ensuring compliance with criteria for functionality, sustainability, and efficient use of resources.

Beyond financial instruments, the Bank actively works to eliminate barriers that people may face in fully integrating into society.

9. The correct number for 2024 is five.

Human Rights

[Gri 2-23 y 2-24]

Respect for human rights is a fundamental aspect of sustainability and social responsibility, as timely actions support risk management by mitigating potential negative impacts on different stakeholder groups.

Capacity building is the first line of action to promote respect for human rights. This year, 2,004 employees received training on sustainability and social responsibility through the Sustainability and Social Responsibility Chairs Program, including¹⁰:

- 1,113 employees participated in training activities related to gender equality and women's empowerment
- 706 participated in training on the dignified treatment of people with disabilities
- 178 participated in seminars on ISO 14001, sustainable procurement, and the principles of proper solid waste management
- 123 participated in seminars on sustainability and environmental, social, and governance indicators

No cases of violations of the Bank's Human Rights Policy were reported during the year.

Accessibility

The Banreservas Accesible program remains a benchmark for social and financial inclusion in the Dominican Republic and the region. Throughout its history, Banreservas Accesible has earned recognition for promoting inclusive practices for people with disabilities, marking a milestone in the sector and positioning the institution as a national and international leader in building more accessible and equitable banking environments.

This initiative was recognized in the "Financial Inclusion and Education" category of the Innovation and Impact Award, organized by the Latin American Banking Federation –FELABAN– and the Association of Multiple Banks of the Dominican Republic –ABA–, and in the «Large Company» category of the Ibero-America Includes Awards, presented by the Ibero-American Social Security Organization –OISS–. In the latter, Banco de Reservas achieved the highest score among all international applicant companies.

These awards assess, among other things, the initiative's innovation and sustainability, the milestones achieved, the promotion of autonomy for people with disabilities, the extent of collaboration with public entities or organizations of people with disabilities, the effectiveness of social awareness and the potential for transfer to other entities, as well as the positive impact on its stakeholders.

¹⁰. Some contributors participated in more than one session. The total represents unique contributors.

The following are the main year-end results related to Banreservas Accesible:

- 57.16% of employees received training on the dignified treatment of people with disabilities
- 766 employees trained in sign language
- 165 accessible offices nationwide
- 121¹¹ people with disabilities trained in financial literacy

Integrating video calls and staff trained in Dominican Sign Language at the Contact Center strengthens direct communication with people with hearing disabilities, promoting more inclusive access to services and reducing reliance on external translation tools.

The Bank also maintains the BAIL employment program – Banreservas Labor Inclusion – to promote the full integration of people with disabilities. This initiative includes reviewing and adapting psychometric tests, documentation, policies, and internal regulations to ensure accessibility for all applicants and employees. These and other actions have helped position the Bank as the institution with the most employees with disabilities on its staff, reaching a total of 129 people with permanent employment at the end of the period.

Gender equality

For the third consecutive year, the Bank has been awarded the Gold Seal of «Igualando RD» an initiative promoted by the Ministry of Women and the United Nations Development Program –UNDP– to establish a quality system for gender equality in public and private institutions. This certification recognizes the work carried out in the areas of non-discrimination and the creation of development opportunities for all people, regardless of gender.

Members of the Bank's gender commission and coordinators of the work related to the Igualando RD Seal participated in training sessions on basic gender principles, masculinity for equality, and psychosocial risks in the workplace.

Additionally, efforts to raise awareness and train employees continued through gender equality workshops, with 9,566 employees completing the Gender Module. This module includes the gender and non-discrimination policy, the guide for handling harassment cases, and the domestic and gender-based violence assistance manual.

Monitoring gender indicators allows the Bank to determine future actions and to evaluate the effectiveness of ongoing actions.

11. The correct number for 2024 is 74.

- 55.19% of people with staff under their supervision are women; this includes the occupational groups of Middle Management, Managerial, Executive, and Senior Management

As part of these efforts, the Lidera program was launched to strengthen women's leadership and drive change toward a more inclusive and equitable work environment where women can reach their full potential without barriers or limitations. The first 34 participants are receiving specialized training, mentorship, and practical exercises to develop their skills, strategic vision, and management abilities, to make a positive impact on Dominican society. This program supports the achievement of the Sustainable Development Goals related to gender equality, decent work and economic growth, and the reduction of inequalities.

Externally, the institution launched, in partnership with Mastercard, the EmprendedorasBR.com website, a free educational portal offering courses in entrepreneurship, finance, digital marketing, and other topics that support the development of local women entrepreneurs. At the launch event, a comprehensive set of offerings for women was presented, including insurance, investments, and other products to help their businesses grow. (See page 60)

Banco de Reservas leads the list of banks that grant the most loans to women in the Dominican Republic, with 42% of its loan portfolio allocated to this segment. Furthermore, 52% of its clients are women, underscoring the bank's support for women entrepreneurs and their businesses.

Banreservas Volunteering

[GRI 203-1, 413-1]

Banreservas Volunteering maintains its management approach and invests in programs that have a positive impact on vulnerable communities, while introducing new initiatives to promote social well-being. This approach is anchored in the pillars of the environment, health, culture, and social causes.

With the support of collaborators who volunteered for at least one day, various community development initiatives were carried out, among which the following stand out:

- Vida Program. An initiative that exchanges plastic for food to clean the Ozama and Yaque del Norte rivers, benefiting residents of surrounding communities. This year, the community of Cancino Adentro in Santo Domingo Este was added to the program's operations, and preparations began to include two new communities in Santiago
 - +21,000 families benefited in 40 operations
 - 14,061 food rations delivered in exchange for 73,637 kilograms of used plastic, benefiting approximately 200 families each month
- Reforestation days. In collaboration with the Ministry of Environment and Natural Resources, actions were taken to restore forested areas

- 5,500 trees planted in four provinces
- 425¹² participating collaborators
- The Recycle Your Notebook program involved 1,105 employees, who collected 9,995 kilograms of recycled paper and cardboard. Conferences for personal and family development were held to improve the quality of life for 90 participating employees
- Comprehensive Development Program. Contribution to promoting inclusive spaces and fostering the development of skills among children with disabilities
- The Future Reserves Program, launched in 2023, aims to provide scholarships to more than 400 low-income youth for higher education over five years, covering 100% of their tuition. In its third year, the Volunteer Program awarded 84 scholarships to deserving students from public schools, bringing the total number of students benefiting from the program to 249 to date
- Support for STEM development – science, technology, engineering, and mathematics. It supported the most recent edition of Mastercard's «Girls4Tech» educational program. More than 70 girls living in economically vulnerable areas participated in an interactive educational day covering topics such as fraud detection, cryptography, and other key concepts for future professions. The program was also offered at one of the summer camps for the children of Grupo Reservas employees, benefiting more than 700 girls
- Digital education through the Educlic portal. The educational portal received 183,299 visits, fostering reading habits, learning, and Dominican culture
- Recognition of 13 Dominican women. In the fourth edition of the «Aplaudo tu Gran Voluntad, (Applaud Your Great Will)» event, the Banreservas Volunteer Program recognized the work of 13 Dominican women with inspiring stories that promote personal growth and human values, within the framework of Women's History Month
- Health Days. Preventive health initiatives were held in various parts of the country for employees and clients, including gynecological consultations, breast, abdominal, and thyroid ultrasounds, as well as influenza vaccinations. Additionally, the Banreservas Volunteer Program donated 2,177 influenza vaccines to the National Health Service (SNS).
- Good Neighbor Program. Solidarity actions benefiting 350 communities
- Support for social organizations. 165 non-profit associations benefited from institutional donations
- Christmas Lunch. Social assistance was provided to 275 senior citizens and 1,025 children during the Christmas holidays. With the program's expansion into new communities, the number of children benefiting increased compared with 2024
- Book Launch in Madrid. In collaboration with the Embassy of the Dominican Republic, the Banreservas Volunteer Program presented the children's book «Las Aventuras de la Cigüa Palmera» by Dominican author Aliani Aquino Baroni

12. The correct figure for 2024 is 320.

- Promoting art and creativity. 75 scholarships were awarded for artistic studies, and 48 prizes were given as part of the 57th edition of the Nidia Serra Children's Christmas Painting Contest, with participation from 1,752 Dominican children and teenagers residing in the country and abroad

Banreservas Cultural Center

[GRI 203-1, 413-1]

The Banreservas Cultural Center is a space dedicated to promoting and enjoying art and culture. It is a place where historical legacy and artistic evolution coexist, offering the general public the opportunity to interact directly with emerging artists.

The Center consolidated its 2025 impact with the following results:

- 35,420 visitors¹³
- 2,300 printed copies of 4 published works
- 2,000 printed copies of the magazine Reservas de Arte y Cultura
- 843 literary works donated
- 184 activities carried out in support of culture
- 24 performances as part of the Banreservas Theatre season¹⁴
- 12 film screenings, three workshops, and two public lectures during the fourth Dominican Film Series
- 8 art exhibitions held
- 4 art catalog titles published

Furthermore, a collaboration agreement was signed with the Eduardo León Jimenes Foundation and the Eduardo León Jimenes Cultural Center to carry out initiatives that promote Dominican art and culture through publishing and exhibition projects.

In November 2025, the Banreservas Zona Norte Cultural Center was inaugurated to expand the cultural offerings in the Cibao region. This new center is located in the historic Hotel Mercedes, which, with the creation of this cultural space, is undertaking the building's architectural restoration.

Also, a new series of Dominican cinema was sponsored; the second Heritage Congress, under the motto «State of the Dominican Cultural Legacy (Estado del Legado Cultural Dominicano)»; and a new edition of the Banreservas Relatos Awards, this time dedicated to merengue and organized by Luna Insomne Editores in collaboration with the Lado B Cultural Foundation. Along with the congress and the Banreservas Relatos Awards, the circulation of books highlighting the nation's heritage began, especially those on folklore and the arts.

13. The correct figure for 2024 is 16,398.

14. The correct amount 2024 is 24.

In November 2025, the Banreservas Zona Norte Cultural Center was inaugurated to expand the cultural offerings in the Cibao region. This new center is located in the historic Hotel Mercedes, which, with the creation of this cultural space, is undertaking the building's architectural restoration.

Also, a new series of Dominican cinema was sponsored; the second Heritage Congress, under the motto «State of the Dominican Cultural Legacy (Estado del Legado Cultural Dominicano)»; and a new edition of the Banreservas Relatos Awards, this time dedicated to merengue and organized by Luna Insomne Editores in collaboration with the Lado B Cultural Foundation. Along with the congress and the Banreservas Relatos Awards, the circulation of books highlighting the nation's heritage began, especially those on folklore and the arts.

Sports

[GRI 203-1, 413-1]

As part of the Bank's commitment to comprehensive development and social well-being, support was provided to 140 sporting events nationwide. These efforts aim to promote healthy lifestyles and recreational activities by integrating disciplines such as basketball, volleyball, golf, track and field, and soccer. Within this framework, several sponsorships were also provided to Dominican athletes, and sports infrastructure was strengthened through the renovation of courts in vulnerable areas of Greater Santo Domingo.

Financial inclusion

[GRI 203-1, GRI 203-2]

Financial inclusion is a fundamental pillar of the economic sustainability of the Bank and Dominican society. Therefore, strategic investments are directed toward developing vulnerable segments of the population and supporting entrepreneurial ventures that generate employment and stimulate the market.

In 2025, part of this investment involved:

- Continue enabling access to the Bank from anywhere, aiming to make 95.5% of all possible banking transactions available remotely
- More than RD\$33.8 million was allocated to enable the Banreservas App to be used without consuming mobile data, resulting in a significant increase in demand for these services

Good practices in financial inclusion are why the Bank is part of the 5th edition of the Catalog of Promising Practices of the National Council of Private Companies -CONEP- and the United Nations Development Program -UNDP-, which selected the Banreservas SMEs Promotion Program for inclusion in the catalog.

Similarly, Banco de Reservas ranked first among the multiple-service banks evaluated in the 2025 Financial Inclusion Ranking by the Superintendency of Banks of the Dominican Republic. The Superintendency's report, «Towards an Inclusive and Sustainable Financial System 2025», identified it as the country's most inclusive financial institution. The report awarded the Bank the highest score among all evaluated financial institutions, including both banks and savings and loan associations. This further underscores Banco de Reservas's commitment to its role as a leading player in the Dominican financial sector.

These initiatives, along with those shown below, have been key to serving the 21.1% of customers in economic vulnerability and the 1,510,564¹⁵ customers who have entered the formal financial system in the last 5 years.

Preserva Program

The Preserva financial education program offers free, foundational money management skills, along with segmented content delivered through specialized workshops. The program relies on trained volunteer facilitators to lead sessions focused on essential topics such as saving, budgeting, and credit management, to promote long-term financial well-being.

Preserva keeps regional continuing education centers open to the public and collaborates closely with public and private institutions, nonprofit organizations, and civic groups to expand its reach and deliver its message to every corner of the country. Through these strategic alliances, the program actively cultivates financial resilience and fosters a culture of saving.

Through financial education and low-cost banking products, Preserva continued to promote sustainable economic well-being across the country throughout 2025. Residents of various communities strengthened their skills through ongoing workshops and the banking solutions offered by the program.

- 35,515 people were trained in 2,034 hours of instruction, both in-person and virtual, representing an increase compared to the previous year
- 2,103 Preserva credit cards were issued during the year¹⁶
- 8 Preserva Leaders workshops were held, three of which were aimed at SMEs as a pilot program providing close support to selected customer groups

Bancarizar es Patria

The Bancarizar es Patria program surpassed its goal of opening one million accounts for people with no apparent recent banking activity. This was achieved through nationwide mass outreach events

¹⁵ The correct figure for 2024 is 1,455,204.

¹⁶ The Preserva Savings Account product was discontinued in favor of other low-cost account options.

and joint operations with educational institutions, agricultural associations, and other organizations. Promoting Banreservas MIO digital accounts and opening children's savings accounts during these events were also key factors in achieving these results.

In addition to this effort, the option to apply for credit products was offered during the banking out-reach events. This allows individuals to identify their credit intentions, understand their needs, and begin defining their life cycle within the financial system.

During these events, immediate access to digital services was also provided, along with educational talks on responsible money management for children and adults. Where possible, the Banreservas Volunteer Program provided information on the importance of recycling and how to improve their environment.

- 1,081,493 personal accounts opened for individuals with no apparent recent banking activity since the program's inception
- 109% achievement of the program's target

Having achieved this goal, Bancarizar es Patria will continue to carry out its banking campaigns, paying special attention to areas with a high concentration of vulnerable people or those excluded from the formal financial system, such as rural women, university students, and informal sector merchants. It will also work on the financial development of clients after their savings accounts are opened.

Another major milestone in 2025 was the launch of the National Financial Education Program «Puedo Banreservas», in collaboration with the Ministry of Education –MINERD– and in accordance with the agreement signed last year. In 40-minute workshops, students in the last two years of primary and secondary school learn the basics of personal financial planning.

- 5,199 students impacted, belonging to 20 educational centers in the country

To support the ongoing development of this program, study guides for children and teenagers have been designed and are available free of charge on the Educlic educational portal. This enables students to continue learning from anywhere. (See page 70)

The Puedo Banreservas program will also include training for teachers, parents, and guardians across the country, so that students receive cross-cutting support from their communities and can achieve their personal goals with the backing of a sound savings strategy and the strategic use of credit.

Coopera Program

The Coopera program provides technical assistance and training to social economy enterprises to help them associate, formalize their structures, and strengthen their operations.

Performance 2025

- 46 social economy enterprises integrated into the program
- 23 assemblies supported
- 51 companies impacted with 126 hours of training in 70 workshops
- 2,590 people in the sector trained in technical workshops
- 30 social economy enterprises graduated from the program
- 25 work plans managed

Work plans allow companies to design their strategic plans, providing them with technical tools to identify their strengths and the challenges of their environment, so they can establish milestones to generate economic and social impact in their communities.

A new step was taken with the introduction of three new features to the program:

- The expansion of the program to also include support for Non-Profit Associations, integrating the first three during the year
- The creation of a new plan to strengthen corporate governance for the supported non-profit associations
- Support in developing promotional brands for social economy enterprises and selecting 10 for the first pilot program

Cree Banreservas Program

Cree Banreservas continued to promote Dominican entrepreneurship through various initiatives. Through its flagship program, the Cree Banreservas Pre-Acceleration program, the initiative focuses on strengthening projects with innovative components, enabling them to increase sales, overcome obstacles, and transform their ventures into highly competitive, sustainable companies with international reach.

In its most recent edition, the Pre-Acceleration Program was launched in collaboration with the international initiatives Humanistic Innovation, MAD FinTech, ECOFIN, CLES, and the Woman's Week Foundation – FWW-. This collaborative framework combined technical training for entrepreneurs with expert mentoring in a new structure. During the first stage, the Cree Banreservas Hackathon was held to support project development. These ventures then entered an incubation phase, during which the most promising projects were selected to participate in the Cree Banreservas Pre-Acceleration program. This new format is tailored to the current pace and needs of the market.

Among the results of the Cree Banreservas program during the year, the following stand out:

- Over the years, entrepreneurial projects participating in the Pre-Acceleration program have generated over RD\$174 million in sales
- 268 hours of training, mentoring, and follow-up for entrepreneurs
- 14 projects selected for the 2025 Pre-Acceleration Program will present their ventures in 2026 to compete for investment capital
- 57 direct jobs generated by entrepreneurial projects supported since the program's inception.
- 33 events supported in collaboration with local and international entrepreneurial ecosystem stakeholders, including national competitions, learning spaces, and other initiatives
- Participation in and support of Global Entrepreneurship Week

The significant increase in sales compared to previous years is due to the inclusion of high-volume projects and the growth of current projects in the investment portfolio.

As a result of the memorandum of understanding signed with the Young Americas Business Trust – YABT–, Cree Banreservas served as co-organizer of the «Startup Challenge 2025» as part of the Americas Talent and Innovation Skills Program –TIC Americas–. The competition aims to transform innovative ideas into concrete solutions to the region's most pressing social and economic challenges.

Other financial inclusion initiatives

- 1,444 clients with Inclusive Payroll accounts as of December 2025
- 64,219 SME clients, of which 35,888 have bank accounts with credit products
- 404 talks on children's financial education delivered
- 182 educational centers reached through children's financial education initiatives
- 45,490 children trained in personal finance
- 48% increase in remittances received from abroad through the remittance service
- More than 7,800 clients received remittances directly at their homes through the home delivery remittance service, without having to go to an office
- Financial education for the Dominican diaspora, provided within the framework of real estate fairs held at representative offices

A partnership agreement was signed with the Development Bank of Latin America and the Caribbean –CAF– for a US\$50 million credit line that is expected to benefit an estimated 800 small and medium-sized enterprises –SMEs– annually across sectors including agriculture, livestock, manufacturing, services, sustainable tourism, and renewable energy. It is estimated that women lead 30% of these SMEs.

Governance

Governance is an essential component of the ESG strategy, ensuring institutional management based on transparency, ethics, and accountability. Its strength lies in implementing control and risk management mechanisms that allow for anticipating, preventing, and mitigating potential contingencies, thus ensuring the organization's long-term sustainability.

For this reason, the Bank is working to improve internal operations, which in turn will optimize processes for customers and society. Proposals such as the New Centralized Project Governance will establish an institutional model for prioritizing, executing, and controlling the portfolio of change initiatives, distinguishing between those driven by operational needs and those that transform the entire customer journey and experience. With this proposal, the Bank will strengthen its capacity management, reduce process redundancies, and ensure more consistent execution of its strategy.

The digitization and automation of processes in the Legal and Human Resources departments; the strengthening of security controls by the Cybersecurity Operations Center; and the implementation of a new SAS Business Intelligence platform are among the year's achievements. All of this was accomplished while maintaining risk management controls, ISO 37001 certifications for processes and subprocesses, and a 98% external customer satisfaction rating.

Corporate Governance

[GRI 2-12, GRI 201-4]

The primary mission of Corporate Governance is to achieve objectives effectively and transparently, in compliance with established regulations. To this end, business policies and rules are established to ensure the recruitment and selection of suitable personnel, monitor and enforce applicable regulations, and implement internal control systems and procedures that mitigate risks arising from the Bank's activities, among other standards and parameters necessary for institutional operations.

To maintain ethical and transparent governance, the Bank has established a Corporate Governance Code, accompanied by its Statement of Principles. It issues an annual management report in compliance with industry regulations. The 2025 Annual Corporate Governance Management Report provides more detailed information on this matter. (See page 78)

Board of Directors

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

The Board of Directors of Banco de Reservas is the institution's highest governing body, responsible for setting strategic policies and overseeing the bank's financial management.

Maintaining the 14-member structure established in 2024 under the criteria of Law No. 13-24 and its bylaws, the Board of Directors comprises individuals with the following demographic characteristics:

- 23% female and 77% male
- 14.3% are between 30 and 50 years old, and 85.7% are over 50 years old
- 21.43% of members joined in 2025, and 14.29% have between one and four years in the position
- 57.14% have 5 years of tenure, and 7.14% have 21 years of tenure on the Board of Directors

The Minister of Finance and Economy of the Dominican Republic is the ex officio Chairman of the Board of Directors. His experience and credentials are published in the 2025 Corporate Governance Report.

As required by regulations, the Board members have at least ten years of professional experience across diverse economic and business areas, enabling them to guide the Bank in maximizing its performance and continuing to implement best practices.

The Board's performance is evaluated by external consultants on compliance with established regulatory criteria, functions and delegation, training, and the implementation of best practices in the financial sector.

- 96% compliance with external evaluation criteria
- 99% average attendance of Board members at scheduled meetings

To prevent conflicts of interest, members of the Board of Directors may not serve on any other board of directors or hold executive positions at domestic financial intermediaries. They also may not hold any public office, whether elected or appointed, in any Dominican government agency or institution, as established by law.

Sustainability and Social Responsibility Committee

[GRI 2-13]

The Bank's Sustainability and Social Responsibility Committee is the body authorized by the Board of Directors to guide the Bank's sustainability strategy and oversee the implementation of policies, programs, and projects that promote social and financial inclusion.

Currently, 63 processes and policies support the Bank's ESG work and were updated during the year. These include

- Code of Ethics and Conduct for Employees of Banco de Reservas and Subsidiary Companies
- Institutional Sustainability Strategy
- Ethics Hotline for Banco de Reservas and Subsidiary Companies

- Occupational Health and Safety
- Environmental Management System
- Data Governance

Risk management

Banco de Reservas received a AAA rating with a Stable outlook from Moody's Local RD, a subsidiary of Moody's Corporation. This rating represents the highest level of solvency and exceptional payment capacity, with a low risk of default. This is the second long-term AAA rating achieved by the Bank, validating the results obtained by the Feller Rate agency.

These ratings are critical milestones because they confirm to the market the Bank's resilience and its ability to withstand adverse changes in the economy or the local banking sector without compromising its operations.

For clients, this is one of the most reliable indicators that their money is in an institution with a track record of outstanding profitability and the lowest possible risk.

While the AAA rating validates the institution's strength, the Stable outlook suggests that this level will be maintained in the short and medium term. In its report, Moody's also noted the diversification of the Bank's loan portfolio, which is well distributed across the main economic sectors of the Dominican Republic. This diversification helps manage institutional risk by avoiding dependence on a single sector or industry.

Social and environmental risk assessment

[GRI 201-2]

The Social and Environmental Risk Management System –SARAS– is now an integral part of the Bank's risk assessment management. SARAS verifies that businesses and projects applying for loans comply with all local health, safety, and environmental regulations, as well as other applicable regulations for their economic sector.

Once all the applicants' documentation is received, an on-site verification is conducted to ensure that each project is operating or beginning operations in accordance with the provided plans.

Of the 197 applications received for evaluation through SARAS, 75 were approved after thorough verification.

Ethics, anti-corruption and prevention of money laundering

[GRI 205-1, GRI 205-2]

In 2025, 13 of the 14 members of the Board of Directors – 93% – and 95.1% of the collaborators received training in ethics, anti-corruption, and money laundering prevention.

These training sessions are broken down as follows.

Occupational group	% trained
Senior Management	93.0%
Executive	98.8%
Managerial	97.8%
Middle Management	98.4%
Professional	97.7%
Technical	95.6%
Service	86.8%
Support	89.9%

The large difference in the results of the 2025 Senior Management training is due to the transition of the management team in the second half of the year, when these training sessions are held.

The training provided included information on how to identify and report, through the Ethics Hotline, conduct that violates institutional values and situations that contravene established institutional policies. Similarly, employees were properly informed about anti-corruption and fraud-detection procedures through 419 training modules distributed internally.

100% of suppliers, contractors, and business partners are informed of the organization's ethics policies and anti-corruption procedures, as communicated through the Code of Ethics and Conduct for Suppliers of Goods and Services or Contractors, Outsourced Services, and Sub-agents of the Bank and Subsidiaries.

The Board of Directors is informed of all updates to the codes of ethics and conduct, as well as any material reports on business operations. The Compliance Committee and its Ethics Compliance Subcommittee are responsible for implementing the Bank's and its subsidiaries' codes of ethics and anti-corruption policies and for monitoring reports submitted via the Ethics Hotline.

The third edition of the «Congress Against Money Laundering and Terrorist Financing» was held to strengthen a culture of prevention and compliance in the face of current challenges to the financial system within the national ecosystem. Topics included artificial intelligence applied to prevention, the risks associated with new technologies, and the strategic challenges to national security.

Given its position as a regional leader in this area, the Bank organizes these events to stay at the forefront of international standards and the rigorous practices required in the financial environment, and to promote ethical behavior in the country. The event was attended by members of government entities, the business community, legislators, clients, and other Bank stakeholders, who shared best practices on the topic.

Other actions taken include the following:

- 163 compliance audits conducted
- 1,000 follow-up actions taken on opportunities identified by the audits
- 46 cases of non-compliance with the Code of Ethics and Conduct for Employees of Banco de Reservas and Subsidiary Companies were detected, with corrective measures implemented in each case
- 122 opportunities for improvement were identified in the Bank's institutional risk matrix, covering anti-corruption, bribery, and reputational risk

The Bank also obtained recertification under ISO 37001 for its anti-bribery management system, adding 23 processes and 72 subprocesses in this new assessment. Given the dynamic environment in which the business operates, this ISO 37001 recertification demonstrates the team's agility and its ability to meet the most demanding standards for preventing and combating bribery and corruption.

Privacy and information security

[GRI 418-1]

From the Banreservas Cybersecurity Operations Center, the protection controls for the technological infrastructure have been strengthened by modernizing the schemes for surveillance, monitoring, and correlation of security events.

In this context, the following advances stand out:

- Strengthening cyber threat detection and analysis capabilities through continuous improvement of monitoring and correlation processes
- Implementation of ongoing training programs focused on strengthening security incident response and management processes, with 9,731 employees trained
- Ongoing support and collaboration with international banking sector entities to exchange best practices in threat intelligence

Digital transformation

The strategic integration of new digital technologies facilitates financial inclusion for more people in the Dominican banking system. In 2025, this integration flourished in the back-office processes that support the products and services offered. The Human Resources, Legal, and Administrative areas were among those that benefited from process automation using robotics. The 15 bots implemented achieved RD\$38 million in operating cost savings, freeing up the work of 85 full-time employees.

Digital transformation relies on technology and requires a shift in organizational mindset, encouraging experimentation with new processes and tools.

- 250 employees were trained in process automation
- The Lean and Agile School provided 1,053 hours of training to promote digital transformation

In addition to robotization, other improvement initiatives were carried out with the implementation of new technologies, such as:

- The automation of 231 IT operations and 522 test cases eliminated 100% of manual interventions and freed up 341 person-hours
- The implementation of artificial intelligence to analyze open comments in voice-of-the-customer surveys, reducing analysis and processing time by 50% and identifying opportunities for improvement and critical aspects of the service
- The digitization of supplier management request receipt and tracking has saved more than 1,417 person-hours

The modernization of our systems also impacted customer-facing activities. Key achievements include:

- Modernization of social subsidy payments via the MIO Banreservas electronic payment account
- RD\$8 billion in loan applications processed in 3 days at the Banreservas Mobile Expo 2025, thanks to improvements to the system's decision engine
- Reduction from 4 days to 40 minutes in the time required to generate account statements
- A 40% reduction in the time from issuance to delivery of credit cards and a 45% reduction in the time from delivery to activation of these cards, in three business zones
- Adoption of remote cloud infrastructure for TuBanco Personas generated over 1.4 million transactions and RD\$6.6 million in revenue, impacting over 580,000 users
- Automated unlocking of 2,500 user accounts with outstanding installments paid on credit products

Customer relations

Customer relationships are built on consistency and positive service experiences. Every touch-point—from visits to branches and ATMs to self-service options such as the Banreservas App and the virtual assistant Alma—is an opportunity to provide customers with products and services that meet their needs.

Meeting these needs requires active listening. That's why we make surveys available to the public to capture the voice of the customer and use multiple methods to measure the effectiveness of our service channels. More than 300,000 surveys were conducted throughout the year with customers across different segments, yielding a 98% external customer satisfaction rate. This confirms that the Bank's efforts in financial inclusion, digital transformation, and service optimization continue to be well received by its clientele.

Customer portfolio distribution¹⁷

By area

- Urban: 89.1 %
- Rural: 10.9 %

By age

- Under 30 years old: 24.7%
- Between 30 and 50 years old: 42.3%
- People over 50 years old: 32.9%

By gender

- Female: 52.3 %
- Male: 47.7 %

By segment¹⁸

- Individuals: 94.68 %
- SMEs: 3.95 %
- Corporate, Private, Government, and Tourism Sectors: 0.34%

Multichannel customer satisfaction

[GRI 2-25]

The Bank is constantly implementing improvements in its customer service and service delivery. Timely customer feedback guides these improvements in daily operations. Through phone calls, emails, digital forms available at branches, and other channels, the Bank seeks to understand customer experiences in every interaction.

Traditionally, customers are consulted both before and after the implementation of certain measures. This way, attention is paid not only to people's immediate needs but also to the effectiveness of the updates and improvement projects.

In 2025, 317,196 service satisfaction surveys were conducted, the results of which are shown below:

Management indicator	2025	2024
Net Promoter Score -NPS-	+93	+95
External Customer Satisfaction Index	98%	98%
Internal Customer Satisfaction Index	95.94%	95.19%

17. Active customers as of December 2025, excluding Bank employees.

18. Percentages may not add up to 100% due to rounding.

- 56% of complaints and claims received and resolved in favor of the customer -7.69% ▲ relative increase compared to the previous year-

Similarly, the average wait time for customers to be assisted by a representative across different service channels is measured. This serves as another barometer for evaluating the effectiveness of implemented improvements and for identifying potential barriers to service efficiency.

Customer service channel	Average waiting time 2025	Average waiting time 2024
Contact Center	2 minutes and 21 seconds	minute and 0 seconds
Checkout, Retail Offices	4 minutes and 17 seconds	4 minutes and 35 seconds
Services, Retail Offices	7 minutes and 28 seconds	8 minutes and 52 seconds
Business, Retail Offices	13 minutes and 14 seconds	13 minutes and 04 seconds

Complaints and claims

In addition to conducting proactive customer satisfaction surveys, every customer complaint or claim is addressed and resolved promptly.

By 2025, complaints and claims submitted through external channels decreased while those received through internal channels increased:

Number of claims and complaints

Internal channels	External channels not linked			
	Prousuario		Transunion	
485,761	▲ 17%	66 ¹⁹	▼ 3%	4,672 ▼ 21%

The complaint and claim resolution rate stood at 88%²⁰. As in the previous year, priority is given to resolving issues on platforms and products with the highest complaint volumes. This prioritization, along with resources redirected to optimizing back-office processes, is part of the reason for the increased response time to claims.

Response time to complaints	2025	2024
Average number of days	16 ▲ 60%	10

Supply chain

[GRI 204-1, 414-1]

In 2023, the Bank began rolling out its sustainability expectations to new suppliers, making compliance with the Bank and Subsidiaries' Code of Ethics and Conduct for Suppliers of Goods and Services,

19. In 2024, 4,430 claims and 68 complaints were registered. In 2025, no claims were reported; only 66 complaints.

20. The correct percentage 2024 is 97.70%.

Contractors, Outsourced Services, and Sub-agents a selection criterion. The code requires respect for human rights, reduction of environmental impact, and zero tolerance for harassment and discrimination, among other requirements. In 2025, these expectations continued to be communicated, including to existing suppliers, to promote responsible business conduct throughout our entire value chain.

100% of the suppliers were evaluated through due diligence, which guarantees meticulous and exhaustive reviews of each.

- 96.98% of the Bank's total suppliers are local – ▲ 1.02%
- Local suppliers invoiced 99.97%²⁰ of total purchases invoiced during the year – ▲ 1.53%
- A total of 9,766 first-tier suppliers, distributed as follows:
 - Associations: 213
 - Commercial: 4,817
 - Clubs: 59
 - International: 295
 - Foundations: 223
 - Governmental: 157
 - Hotels: 38
 - Individuals: 3,938
 - Universities: 26

To facilitate access and promote their adoption, the Code of Ethics and Conduct are available in digital format and can be accessed via the QR code. (See page 89)

Cultivating a resilient and inclusive economy

As Banco de Reservas progresses, its focus is on long-term strategies that prioritize economic diversification, the internationalization of the tourism sector in support of the government's strategy, and the integration of technologies that support the financial inclusion of Dominican society, all of which are recognized by risk-rating agencies.

With the support of small and medium-sized farmers, food security for the population and the stability of domestic producers are being promoted. Supporting SMEs is a strategic investment in the country's future because they form the backbone of the local economy across various industries.

Similarly, the Bank will continue to participate in international tourism forums such as Fitur, Top Resa, and ITB Berlin, working to attract foreign investment in new tourism models that complement traditional vacation and cultural tourism activities. Promoting sports, health, and gastronomic tourism will help the country maintain its competitiveness in the global market.

²¹ The correct percentage 2024 is 98.48%.

Building on the success of its representative offices in New York, Miami, and Madrid, the Bank will continue to promote mortgage programs that encourage investment by the Dominican diaspora in their homeland.

Through collaborations such as the US\$42 million guarantee coverage with the DFC, the Bank is committed to increasing access to financing for women entrepreneurs in vulnerable areas and to green loans over the next few years. This aligns with expanded support for women and the transition to a low-carbon economy, while promoting inclusive economic growth throughout the Caribbean region.

Financial inclusion is only possible if customers are empowered to manage their finances. Therefore, financial education for children and adults remains a key focus, as it secures the future of new generations.

The implementation of new digital technologies, including AI-powered tools, is part of the short-term strategy to sustain financial inclusion. This also includes improving the analysis of user behavior to anticipate their needs and deliver a fully customer-centric experience.

These actions cultivate a resilient and inclusive economy that supports Banreservas' mission to promote the sustainable prosperity and well-being of all Dominicans.

Appendix

Subsidiary companies

- AA Tech
- AFI Reservas – Investment Funds
- AFP Reservas
- ARS Reservas
- Fiduciaria Reservas
- Finanprimas
- Soluciones de Capital
- Fundación Reservas del País
- Inmobiliaria Reservas
- Inversiones & Reservas – Brokerage Firm
- Operadora Villa Esperanza
- Reservas Asistencia
- Seguridad y Protección Institucional -SEPROI-
- Seguros Reservas
- Tenedora Reservas
- Voluntariado Banreservas

GRI Content Index

Global Reporting Initiative

GRI Content	Specific Content	Section	Page	Associated SDG
2 General Contents	2-1 Organizational details	About the Bank Customer service channels	111 113	
	2-2 Entities included in the sustainability reporting			
	2-3 Reporting period, frequency and point of contact	About the Report	110	
	2-4 Information update	Appendix in each applicable section		
	2-5 External verification	About the Report	110	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	Business model, Product and Service, Alliances and new initiatives	112 117	
	2-7 Employees			
	2-8 Workers who are not employees	Bank Employees	127	
	2-9 Governance structure and composition	Board of directors	141	

GRI Content	Specific Content	Section	Page	Associated SDG
	2-10 Designation and selection of the highest governing body	Board of directors	141	
	2-11 President of the highest governing body			
	2-12 Role of the highest governing body in overseeing the management of impacts	Corporate Governance, Board of directors	141	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Sustainability and Social Responsibility Committee	142	
	2-14 Role of the highest governing body in sustainability reporting About the Report	About the Report	110	
	2-15 Conflicts of interest	Board of Directors	141	
	2-16 Communicating critical concerns	N/A - Confidentiality Restriction		
	2-17 Collective knowledge of the highest governing body			
	2-18 Performance evaluation of the highest governing body	Board of Directors	141	

GRI Content	Specific Content	Section	Page	Associated SDG
	2-19 Compensation policies			
	2-20 Process for determining remuneration	N/A - Confidentiality Restriction		
	2-21 Annual total compensation ratio			
	2-22 Declaration on the sustainable development strategy	Message from the Chief Executive Officer	109	
	2-23 Commitments and policies			
	2-24 Incorporation of commitments and policies	Human Rights	131	
	2-25 Processes to Remediate Negative Impacts	Cross-Channel Customer Satisfaction	147	
	2-26 Mechanisms for Seeking Advice and Raising Concern	Relationship with stakeholders	119	
	2-27 Compliance with Laws and Regulations	N/A – Confidentiality Restrictions		
	2-28 Membership Associations	Included in the 2025 Annual Report		

GRI Content	Specific Content	Section	Page	Associated SDG
3 Material Topics	2-29 Approach to Stakeholder Engagement	Relationship with Stakeholders	119	
	2-30 Collective Bargaining Agreements	Talent Management	126	
	3-1 Process to Determine Material Topics	Material Matters	121	
	3-2 List of Material Topics			
201 Economic Performance	201-1 Direct Economic Value Generated and Distributed	Financial Performance	114	
	201-2 Financial Implications and Other Risks and Opportunities Due to Climate Change	Sustainable Finance, Social and Environmental Risk Assessment	122	  
			143	
	201-4 Financial Assistance Received from Government	Corporate Governance	141	
202 Market Presence	202-1 Ratio of Standard Entry Level Wage by Gender Compared to Local Minimum Wage	Talent Management	126	  
203 Indirect Economic Impacts	203-1 Infrastructure Investments and Services Supported	Contribution to Society, Banreservas Volunteer, Banreservas Cultural Center, Sports, Financial Inclusion	130	      
			133	
			135	
			136	

GRI Content	Specific Content	Section	Page	Associated SDG
	203-2 Significant Indirect Economic Impacts	Financial Inclusion	136	    
204 Acquisition Practices	204-1 Proportion of spending on local suppliers	Supply Chain	148	
205 Anti-corruption	205-1 Operations assessed for corruption-related risks 205-2 Communication and training on anti-corruption policies and procedures	Ethics, Anti-Corruption, and Anti-Money Laundering	143	
302 Energy	302-1 Energy consumption within the organization 302-4 Reduction of energy consumption	Energy	125	 
306 Effluents and waste	306-2 Waste by type and disposal method 306-4 Transport of hazardous waste	Waste Management	124	 
401 Employment	401-1 New employee hires and staff turnover	Bank Employees Employee Satisfaction	127	
403 Health and safety at work	403-1 Occupational health and safety management system	Occupational Health and Safety	129	 

GRI Content	Specific Content	Section	Page	Associated SDG
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation			
	403-3 Occupational health services			
	403-4 Worker participation, consultations and communication on occupational health and safety			
	403-5 Training of workers on health and safety at work	Occupational Health and Safety	129	 
	403-6 Promoting worker health			
	403-7 Prevention and mitigation of impacts on the health and safety of workers directly linked to business relationships			
	403-9 Workplace accident injuries			
	403-10 Occupational illnesses and diseases			

GRI Content	Specific Content	Section	Page	Associated SDG
404 Training and teaching	404-1 Average number of training hours per year per employee			
	404-2 Programs to improve employee skills and transition support programs	Employee development and training	128	 
	404-3 Percentage of employees who receive periodic performance reviews for professional development			
405 Diversity and equal opportunities	405-1 Diversity in governing bodies and employees	Bank Employees, Corporate governance	127 141	 
	413 Local communities	Banreservas Volunteer, Banreservas Cultural Center, Sports	133 135 136	  
414 Social evaluation of suppliers	414-1 New suppliers who have passed selection filters according to social criteria	Supply chain	148	 
418 Customer privacy	418-1 Substantiated claims relating to violations of customer privacy and loss of customer data	N/A - Confidentiality restriction		


Responsabilidad Editorial y Producción / Publisher

Vicepresidencia de Relaciones Públicas

Vice Presidency of Public Relations

Banco de Reservas

Coordinación / Coordination

Dirección Sostenibilidad y Responsabilidad Social /

Sustainability and Social Responsibility Department

Banco de Reservas

Dirección Editorial y de Contenidos / Editorial and Content Direction

Lola Noriega

Textos / Texts

Banco de Reservas

**Soporte Técnico para la recolección de datos ASG /
Technical support in ESG data collection for this edition**

Ernst & Young, SRL

**Asesoría ASG y redacción del borrador / ESG advisory
and technical drafting**

Laura Valdez

Traducción al Inglés / Translation

Riv Eventos

Fotografías Institucionales y Generales / Photography

Banco de Reservas

**Línea gráfica, diseño editorial y portada / Graphic Line,
Design and Cover**

Tálber, SRL

Impresión / Printing

Amigo del Hogar

Agradecemos al Consejo de Directores, a las diversas

Vicepresidencias, Direcciones, áreas de negocios y administrativas, ejecutivos y colaboradores que participaron en la realización del Informe de Sostenibilidad 2025 del Banco de Reservas.

We extend our sincere appreciation to the Board of Directors, the various Vicepresidencies, Departments, business and administrative areas, executives, and employees who contributed to the preparation of Banco de Reservas' 2025 Sustainability Report.

© Banreservas, 2026, Santo Domingo
República Dominicana / Dominican Republic



BANRESERVAS

El banco de todos los dominicanos