



# **Pacto Global**

## Informe de Gestión Anual

### 2017



# El Banco de Reservas y su compromiso con el desarrollo sostenible de los dominicanos

El Banco de Reservas de la República Dominicana, el banco de los dominicanos, fiel a su compromiso de contribuir con el desarrollo de todos los sectores nacionales, principalmente los más vulnerables, ha establecido a través de sus lineamientos estratégicos en materia de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, una serie de programas y acciones cuya implementación y resultados se ven reflejados en este primer informe de avance para el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas.

Este quehacer reafirma el compromiso asumido en agosto de 2017, por la institución, su Consejo de Directores y demás grupos de interés del Banco, de apoyar sus 10 principios, enmarcados dentro de los ejes de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, desarrollando acciones sostenibles que permitan fomentar la cultura de responsabilidad social de Banreservas.

De esta manera, nuestra entidad financiera se pone a tono con los nuevos tiempos, incorporando a sus servicios tradicionales otros, cuya finalidad incide de forma directa sobre el compromiso personal de nuestros hombres y mujeres, para alcanzar una mayor calidad de vida, mediante cambio de actitudes y de comportamiento frente a sus realidades diarias.

Esta filosofía coincide plenamente con la visión del Banco de *«impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos»*, así como con su misión de *«ser el referente bancario, reconocido por nuestra excelencia y calidad humana, comprometido con el bienestar económico y social del país»*.

En tal sentido, aspectos como la inclusión financiera y social; la educación y bancarización responsable; el respaldo al emprendimiento; y otros proyectos culturales y deportivos han sido considerados de gran importancia, sin obviar el medio ambiente y la incidencia que su preservación reviste, para una vida digna y saludable.

Hemos hecho posible la incorporación a la banca formal de miles de dominicanos que no tenían acceso a estos servicios, y así desarrollar una adecuada cultura del ahorro y lograr créditos sanos para la evolución de sus negocios y de sus economías individuales.

Asimismo, se ha impulsado y promovido la creación de cooperativas de producción de bienes y servicios, con alto impacto económico y social, que está en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo; igualmente se ha apoyado a los micros, pequeños y medianos empresarios, así como al sector emprendedor, los cuales son fuente de creación de empleos y riquezas para el bienestar colectivo.

La positiva influencia del Banco de Reservas, no sólo se limita a quienes residen y trabajan en zonas urbanas, sino que se extiende hacia aquellos que realizan sus faenas diarias en las zonas más distantes de la nación, la mayoría de ellos en las demarcaciones rurales, brindándoles recursos para activar su producción, generar empleos y posibilitar sus sueños y aspiraciones.

En el ámbito ecológico, a través del Voluntariado Banreservas, se han realizado mediante los programas Vida para el Ozama y Vida para el Yaque, operativos de retiro de plásticos de ambos ríos, a cambio de una ración alimenticia para las comunidades aledañas a sus cauces. Se imparten talleres de reciclaje para uso óptimo de desechos, se llevan a cabo actividades periódicas de reforestación, limpieza de playas y parques, así como obras de acción social que favorecen a los habitantes que residen en zonas de pobreza extrema.

En el plano interno se ha trabajado para optimizar la normativa laboral del Banco, con adecuadas disposiciones en procura de mejorar la calidad de vida de todos sus colaboradores, respetando la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente; se han reforzado las medidas preventivas anticorrupción para evitar el lavado de activos y otras acciones fraudulentas; hemos enfatizado el ahorro de energía y otros recursos con fines de promover una mayor responsabilidad ambiental.

Creo firmemente que el trabajo emprendido y realizado hasta el presente ha sido encomiable. Esperamos que este conjunto de esfuerzos sea reforzado cada vez más, muy conscientes de que al identificarnos con los principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, contribuimos con la formación integral, tanto de nuestra institución financiera como de nuestro país.

**Simón Lizardo Mézquita**

Administrador General

# El Banco de Reservas

## Reseña y desempeño 2017

El Banco de Reservas, el banco de los dominicanos, fue fundado en el año 1941 con el objetivo de afianzar el futuro, la independencia y seguridad económica de la República Dominicana. En tal sentido fortalece, orienta y flexibiliza el ahorro, el crédito y las inversiones dominicanas; promueve y estabiliza el comercio, el canje de servicios internacionales, así como incentiva la iniciativa privada, alentando la creación de empresas que diversifiquen y estimulen la producción.

Los servicios ofrecidos a empresarios, comerciantes, industriales, agricultores y otros sectores productivos, a través de sus más de 76 años de existencia le otorga el mérito indiscutible de ser, por los significativos logros obtenidos e invariable fortaleza demostrada durante décadas, una entidad que llena de orgullo al país.

La institución ha sido guía orientadora y generadora de bienestar económico y fuentes de trabajo contribuyendo a la estabilidad macroeconómica y a la elevación de los estándares de calidad de vida de la población. En la actualidad, Banreservas es el banco más grande del mercado nacional, con más de 1,700,000 clientes y un 32% participación del mercado en bancos múltiples, logrando la posición líder. Actualmente cuenta con más de 200 oficinas y más de 700 cajeros automáticos, alcanzando una cobertura de más del 40% de los municipios del país, con presencia en 63 de ellos, y con activa participación en las 32 provincias de la nación.

El Banco ha avanzado al ritmo de los nuevos tiempos y tecnologías, con modernas plataformas digitales, un personal experimentado y constante formación y evolución, siempre comprometido en el ejercicio óptimo de sus funciones.

Asimismo, por filosofía y tradición, tiene una participación destacada en el fomento de la educación financiera, inclusión social, música, literatura, deporte, artes plásticas, y preservación de la biodiversidad, contribuyendo al desarrollo integral del dominicano. Estas son algunas de muchas iniciativas que garantizan que nuestra relación con los ciudadanos, las comunidades y el entorno sean balanceadas y sostenibles, y fomenten el desarrollo social, económico, cultural y ambiental de nuestro país, por lo cual continuaremos promoviendo y apoyando estos propósitos.

## Desempeño 2017

RD\$ **453,765.9** millones

**Activos totales**

**32%**

Participación en el mercado de bancos múltiples, posición líder

**28%**

Participación en el sistema financiero nacional, posición líder

**AA+**

Calificación de riesgo Fitch Ratings

**F1+**

Calificación a largo plazo -dom- Fitch Ratings

**17.25%**

Índice de solvencia

RD\$ **6,469.8** millones

en utilidades netas

**303,767**

Cantidad de préstamos

**285**

Oficinas comerciales

RD\$ **283,335.8** millones

Préstamos netos

**702**

Cajeros automáticos

**2,913,638**

Cuentas en captaciones

**10**

Centros de cambio de divisas

RD\$ **363,004.5** millones

en captaciones

**1,258**

Subagentes bancarios

### Reconocimientos

que abarcan Sostenibilidad y Responsabilidad Social

**LATINFINANCE**

Banco del año República Dominicana  
y Banco del Caribe 2017

**WORLD  
FINANCE**

Mejor Banco Comercial, Banca Personal  
y Mejor Banca de Inversión  
de la República Dominicana 2017

# La sostenibilidad y responsabilidad social del Banco de Reservas

El Banco de Reservas, con su misión de impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos, creó en el 2016 la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad, como unidad encargada de diseñar y trazar las estrategias que apoyan el desarrollo sostenible de la institución, así como de gestionar programas de responsabilidad social, a fin de procurar el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las cuales realiza proyectos.

Este modelo de gestión, con el que Banreservas innova dentro del sistema financiero local, apoya el establecimiento y cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad y responsabilidad social, los cuales se trabajan transversalmente entre las unidades operativas, de negocio y de apoyo de la institución.

En esta comunicación anual de progreso, correspondiente al 2017, se presenta un resumen de las acciones realizadas por el Banco, que promueven la protección de los derechos humanos fundamentales, la transparencia, la preservación del medio ambiente, el trabajo y el bienestar laboral.

Estos programas y acciones están relacionadas con los compromisos asumidos por el país con la formulación de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030, y en cumplimiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– de la Organización de las Naciones Unidas, que promueven la creación de las condiciones que propician las sinergias entre sectores públicos, privados y sociales, en beneficio de todos los dominicanos.

En este tenor, en agosto de 2017, Banreservas se adhirió al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, que tiene como fin promover acciones sobre la base de los diez principios en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

A su vez, en noviembre de 2017, Banreservas realizó su primer encuentro de Sostenibilidad, abordando temas como el Desarrollo Sostenible en el Mercado Financiero y el Impacto de la Responsabilidad Social en la Rentabilidad de las Empresas. La conferencia central de la actividad estuvo a cargo de la Representante Residente Adjunta del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–, contando con un panel compuesto por especialistas en materia de Responsabilidad Social de diferentes sectores económicos del país.

# Los ejes del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



MEDIO AMBIENTE



ANTICORRUPCIÓN



# El Banco de Reservas y el Pacto Global

El Banco de Reservas tomó la decisión de adherirse al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, una valiosa iniciativa, con el objetivo de apoyar los principios establecidos en el mismo, e incluirlos en las estrategias de negocios de la institución. Al unirse a esta red global en beneficio de aportar para construir mejores naciones, el Banco de Reservas demuestra, una vez más, su compromiso y responsabilidad con el fomento de una cultura organizacional saludable, que cumple con estándares internacionales de calidad, y ejecuta operaciones cotidianas transparentes, integradas y eficientes.



## Los diez principios se corresponden de la siguiente manera:



**Derechos Humanos:** apoyar y respetar la protección de los derechos humanos conocidos y universalmente dentro de su ámbito de influencia, y asegurarse de que las empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.



**Normas Laborales:** apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil, y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



**Medio Ambiente:** mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales y reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia, y favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



**Anticorrupción:** trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

A continuación, se presentan los avances de las acciones y los progresos de Banreservas en el 2017, por cada eje del Pacto Global, conformado por Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.



# Derechos Humanos



El Banco de Reservas a fines de promover los Derechos Humanos y sus principios, durante el 2017, realizó una serie de iniciativas, enfocadas a lograr una mayor equidad e igualdad. Entre las actividades más importantes se destacan: > la promoción y desarrollo de la inclusión y educación financiera; > la bancarización; > programas de emprendimiento y en beneficio de los sectores productivos, financiamiento a micro, pequeñas y medianas empresas y a obras de desarrollo nacional, así como actividades de acción social, y de cultura, arte y deporte; > la promoción de la adecuación de la infraestructura en las oficinas comerciales con espacios en beneficio de las personas con discapacidad. Todo ello acompañado de charlas y actividades de concienciación, tanto para el público interno del Banco, como para la sociedad en general.

Estas acciones promueven los derechos humanos fundamentales para la reducción de las desigualdades, mediante el otorgamiento de productos de bajo costo y financiamiento de proyectos de sectores productivos que apoyan la disminución de brechas socioeconómicas. Al mismo tiempo, se trabaja en el fomento de los pilares de la inclusión para el acceso y el uso de servicios financieros, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas.

## 1. Inclusión Financiera

Acorde al foco institucional para el desarrollo socioeconómico, el cual pretende contribuir a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de la población con la que interactuamos, fomentando la bancarización, y la inclusión financiera, a continuación se presentan las acciones que se han estado realizando con el fin de garantizar que todos los dominicanos, en particular los más necesitados y los vulnerables, tengan acceso a servicios financieros.

Para el 2014, según cifras del Banco Mundial, el 62% de la población adulta y mayor de 15 años tiene una cuenta bancaria, mientras que en la República Dominicana este porcentaje era de 54%, por debajo del promedio global, y un 3% superior al indicador del 51% para América Latina y el Caribe.

Desde el 2014 hasta la actualidad, ésta ha sido una de las principales razones por la cual Banreservas ha decidido priorizar, como parte de su negocio central, la inclusión y el acceso a la banca de la población dominicana mediante: > la creación de programas de inclusión y educación financiera que se centren en la inclusión y recuperación de las personas atendidas, con productos y servicios acordes a sus necesidades; > el aumento del acceso a la banca formal, a través de sub agentes y servicios móviles, priorizando a las áreas geográficas, donde viven con personas con bajos ingresos; y > el fomento del uso de la banca formal mediante programas que promuevan el desarrollo de los sectores productivos, el cooperativismo y el emprendimiento.

### **1.1. Programa Preserva**

Este programa promueve una cultura del ahorro para el bienestar económico sostenible y brinda la oportunidad de inserción y/o reinserción financiera, a través de sus talleres de educación y el acceso a productos bancarios de bajo costo, que fomentan el ahorro y el buen crédito.



#### **Talleres de educación financiera y productos Preserva**

Con los talleres de educación e inclusión financiera, durante el 2017, el Programa Preserva logró un total de 39,693 personas capacitadas, mientras que desde el inicio del programa a la fecha ya son 112,770 las personas capacitadas a nivel nacional, generando un impacto en más de 500 mil habitantes aproximadamente.

A través de los productos financieros de bajo costo, como la Cuenta de Ahorro Preserva y la Tarjeta de Crédito Preserva, los clientes han puesto en práctica las herramientas y conocimientos recibidos durante el taller, para la adopción de una cultura de ahorro y la mejora de su historial crediticio.

Durante el 2017 se abrieron 18,396 Cuentas de Ahorro Preserva, sumando 46,042 desde el inicio del programa hasta diciembre de 2017. A su vez, fueron emitidas 8,032 Tarjetas de Crédito Preserva en 2017, y desde el inicio del programa ya han sido 23,545. Desde el inicio del programa al cierre de 2017, los productos de bajo costo colocados totalizaron 69,587.

Por igual, Preserva incluye, dentro de su estrategia, el acompañamiento de clientes a través de su ruta de intervención Preserva, especialmente a aquellos que se encuentran en recuperación crediticia, con el fin de brindarles asesoría directa para impulsar su bienestar económico. Al cierre del 2017, un total de 8,390 personas habían sido beneficiadas con este programa.

## Inclusión Financiera

### Talleres de Educación Financiera

# 112,770

Personas capacitadas  
en todo el país

Más de

# 500,000

personas impactadas



### Productos de Bajo Costo

# 23,545 + 46,042 = 69,587

Tarjetas de Crédito  
Preserva

Cuentas de Ahorro  
Preserva

Total de productos  
colocados

Acompañamiento de clientes

# 8,390

Clientes  
beneficiados

Educación financiera infantil

# 17,300

Niños  
capacitados

Iniciativas de educación financiera

Conferencias Preserva Argentarium y Preserva Líderes

# 3,500

Personas  
capacitadas

### **Plataforma digital de educación financiera para jóvenes**

El Banco de Reservas desarrolla en la República Dominicana la primera plataforma gratuita de educación financiera para jóvenes, concebida y diseñada especialmente para instruirlos en el buen manejo de sus finanzas personales. A la fecha, se han registrado 18,006 jóvenes en la plataforma, de los cuales 3,613 han sido beneficiados a través de charlas presenciales.

### **Educación financiera infantil**

Mediante la Cuenta de Ahorro Infantil ‘Ballenita’ se busca inculcar el hábito y cultura del ahorro desde pequeños, familiarizándolos con temas como el manejo del dinero y cómo funcionan los bancos, permitiéndoles fomentar un mayor nivel de conciencia hacia la inclusión financiera, que les brindará bienestar en el futuro, todo ello acompañado de una experiencia interactiva, en la cual se fomenta el aprendizaje y la protección del medio ambiente. Producto de esta actividad podemos destacar que 17,300 niños fueron beneficiados, así como 52 escuelas atendidas.

## **1.2. Eventos de educación financiera**

### **Conferencias Preserva *Argentarium* y Preserva Líderes**

Banreservas ha patrocinado 24 conferencias de educación financiera *Preserva Argentarium*, con temas que abarcan desde el manejo de finanzas, recuperación de la salud financiera, emprendedores, profesionales independientes, hasta el mercado de valores. También, hemos patrocinado las conferencias *Preserva Líderes*, dirigidas a altos y medios mandos de las principales instituciones gubernamentales. Estas conferencias han impactado a más 3,500 personas, con el propósito de motivar y mejorar el uso de los servicios financieros.

### **III Semana Económica y Financiera del Banco Central**

Como parte de su compromiso con la inclusión financiera de todos los dominicanos, el Banco de Reservas participó en la IV versión de la Semana Económica y Financiera 2017 del Banco Central de la República Dominicana –BCRD–, a través del programa Aula Central para la Educación Económica y Financiera, en coordinación con la iniciativa *Global Money Week*, que organiza mundialmente la fundación *Child and Youth Finance International*.

Banreservas contó con la visita de más de 120 centros educativos públicos y privados, donde los participantes pudieron obtener informaciones valiosas de cómo ahorrar, consejos para el control de los ingresos y gastos, cómo mantener un buen historial de crédito. Las herramientas provistas estuvieron enfocadas en el manejo responsable de las finanzas, además de obsequiar alcancías y materiales promocionales, entre otros.

Así mismo, se promovió el ahorro infantil mediante el personaje ‘Jenny’, la ballenita, la cual, de una manera divertida, mostraba a los más pequeños la importancia del ahorro.

### **Participación en la Conferencia**

#### **Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos –CEMLA–**

Hemos participado en la convocatoria realizada por el Banco Central de la República Dominicana en ocasión de la XII Conferencia del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos –CEMLA–. El propósito de este encuentro fue promover un espacio de análisis de temas relacionados a educación financiera de los trabajadores y entidades de crédito, a la vez que se compartió la experiencia de herramientas y medios digitales, con el propósito de elevar el nivel de conocimiento financiera en los jóvenes dominicanos. También, se analizó la relación de los nuevos productos y canales digitales financieros, entre otros temas de interés.

### **1.3. Mesa de trabajo de educación financiera del Banco Central y Superintendencia de Bancos**

Con el interés de consolidar un sistema financiero eficiente y solvente, que apoye la generación del ahorro y su canalización al desarrollo productivo, ha sido creada la Mesa de Trabajo de Educación Financiera, promovida por el Banco Central y la Superintendencia de Bancos.

Banreservas forma parte de esta iniciativa, junto a 12 instituciones públicas y privadas, con el objetivo de elevar el capital humano y social, creando oportunidades económicas para la población en condiciones de pobreza, aumentando su empleabilidad, capacidad de generación de ingresos y mejoría de sus condiciones de vida.

### **1.4. Bancarización**

Banca Solidaria es un programa especializado en microfinanzas, cuyo objetivo principal es facilitar el financiamiento y educación financiera a los microempresarios con el fin de apoyar su desarrollo e inclusión financiera y la bancarización. Es el principal Programa del Consejo Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa –PROMIPYME–, organismo autónomo adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes –MICM–.

Desde sus comienzos, nos convertimos en su principal socio estratégico, gestionando, a través de nuestras oficinas comerciales y subagentes bancarios, los desembolsos y pagos de los préstamos mediante nuestro sistema financiero. Adicionalmente, Banca Solidaria nos refiere miles de pequeños

**324,000**

MiPymes beneficiadas

**RD\$ 5,330**  
millones

en financiamientos a MiPymes

# Bancarización

Apoyo al Desarrollo Socioeconómico

135,000

Personas impactadas



1,600 ← 2,584

Asistentes  
día familiar

Capacitados

Mejora del Acceso  
para la Inclusión Financiera

1,285

Subagentes  
bancarios



702

Cajeros automáticos  
Banreservas

empresarios, ya formalizados, que tienen necesidades de préstamos superiores a los permitidos en sus políticas de crédito. A través de esta iniciativa, en el transcurso del 2017, se han otorgado préstamos por un monto de RD\$5,330 millones, beneficiando a 324 mil personas, y a 108 mil micro y pequeños empresarios del país.

También, uno de los principales proyectos de Banca Solidaria respaldado por Banreservas, fue la creación de la Escuela de Artesanía de Larimar, en la provincia de Barahona, con el fin de desarrollar las capacidades para procesar y diseñar joyas de mayor calidad, acorde a la demanda internacional, favoreciendo el fomento de este rubro y dinamizando la economía del producto, de los integrantes de la cadena de valor y la comunidad. A la fecha han egresado 120 artesanos joyeros y mineros.

### **Apoyo al desarrollo socioeconómico de zonas vulnerables**

Con el objetivo de implementar iniciativas que promuevan el desarrollo de comunidades vulnerables, Banreservas ha formalizado alianzas interinstitucionales con la Fundación Mauricio Báez y la Fundación Central Barahona, organizaciones sin fines de lucro, que buscan propiciar mejorías en la calidad de vida de los habitantes de la región, donde se encuentran ubicadas.

Estos acuerdos han facilitado las labores de Banreservas en materia de educación e inclusión financiera, tales como la capacitación de 2,584 personas, mediante los talleres Preserva, charlas de ahorro infantil y manejo de desechos, instalación de 10 subagentes bancarios y orientación en el uso de los distintos canales alternos del Banco, beneficiando alrededor de 135,000 personas que habitan estas zonas.

Como parte de estos acuerdos, se han celebrado dos encuentros denominados Día Familiar de Educación Financiera, con la asistencia de más de 1,600 personas. En estos encuentros se agotó un programa de actividades recreativas y educativas, cuyo objetivo fue fomentar la integración y el aprendizaje de la comunidad en torno a la importancia de la educación financiera y la adopción de una cultura del ahorro.

### **Mejora del acceso para la inclusión financiera**

Como mecanismo para la optimización del acceso y uso de servicios financieros de los clientes de la institución, Banreservas puso a disposición 285 oficinas comerciales, así como su amplio de canales alternos.

Dentro de estos canales, se encuentra la red más amplia de cajeros automáticos a nivel nacional, luego del acuerdo firmado con el Banco BHD León en el 2017. Esta es la primera red de cajeros automáticos conjunta del país, la cual permite que clientes de ambos bancos realicen consultas y retiros con productos de débitos totalmente gratis y bajo las mismas condiciones que lo hacen en su banco emisor.

También, Banreservas ha realizado alianzas con tiendas de conveniencia, estaciones de servicio y otros tipos de negocios, de manera que funcionen como proveedores de los servicios financieros del Banco.

Al cierre del 2017, estos 1,258 comercios, denominados Subagentes Cerca Banreservas, sirvieron para reducir la distancia de la población a productos bancarios, favoreciendo así la accesibilidad a servicios financieros y reduciendo una de las principales razones de que algunos dominicanos son excluidos del sistema financiero formal, acorde a la Encuesta General de Cultura Económica y Financiera, realizada por el Banco Central de la República Dominicana en el 2014.

Conjuntamente a estos esfuerzos se suma la instalación de 10 Puntos Bancarios Gubernamentales –PBG– dentro o en los alrededores de las instituciones del Estado, con el objetivo de fomentar el uso del sistema financiero formal en los empleados públicos.

### **Nómina electrónica para pensionados –cañeros–**

El Banco de Reservas, en respaldo a la decisión del Gobierno Central para reconocer los derechos que tienen los pensionados cañeros, facilitó la inclusión financiera de este grupo, a través de nuestro sistema de nómina electrónica. Con esta iniciativa apoyamos al fortalecimiento de los niveles de transparencia en la administración del pago a este grupo de jubilados.

Para este proceso fue actualizado el estatus de estas personas mediante el otorgamiento de la cédula de identidad a extranjeros, basada en la Ley núm. 379 sobre Pensiones y Jubilaciones, la cual reconoce el tiempo y edad para disfrutar de los beneficios de la pensión. Este proyecto que inició en el 2017, facilitó la bancarización de 2,400 personas.

**2,400**

Pensionados bancarizados

### **Grupos de ahorro y crédito**

Los grupos de ahorro y crédito son una herramienta de inclusión financiera, utilizada en comunidades de bajos recursos, para motivar la cultura del ahorro y el uso del crédito responsable. En el 2017, se bancarizaron seis grupos de ahorro, totalizando 143 miembros, en un esfuerzo conjunto con la Vicepresidencia de la República y su programa Progresando con Solidaridad –PROSOLI–. Además, se les impartió talleres de educación financiera Preserva, explicando los diferentes canales de servicios, incluyendo los subagentes bancarios.

## **1.5. Acuerdos interinstitucionales**

Banreservas ha suscrito 26 acuerdos interinstitucionales con instituciones públicas, privadas y educativas, así como alianzas con sectores económicos de gran importancia de nuestro país, con el objetivo de impulsar

el emprendimiento innovador, la inclusión financiera y la bancarización. Estas alianzas, construidas sobre la base de objetivos comunes y una visión compartida de desarrollo sostenible, han facilitado el impacto en más de 70 mil personas.

## **2. Apoyo al Emprendimiento**

### **2.1. Programa para los emprendedores**

La República Dominicana se ha sumado al conjunto de países que buscan dinamizar sus economías a través del apoyo al emprendimiento para la creación de nuevos negocios y generar empleos. Sin embargo, lograr que los sistemas financieros brinden el acceso adecuado de sus servicios a estos pequeños empresarios es uno de los desafíos que todavía enfrentan los países de América Latina y el Caribe.

Es por esta razón que el Banco de Reservas tomó la iniciativa de crear, en 2015, el programa de emprendedores Cree Banreservas, con el objetivo de llenar el vacío de recursos financieros existente para la etapa temprana de empresas, así como invertir en proyectos innovadores que aporten fuentes de empleo y contribuyan al desarrollo nacional.



Este programa apoya emprendimientos innovadores dominicanos con potencial de crecimiento a través de la inversión de capital y mentoría técnica especializada, vinculándolos con el ecosistema de emprendimiento local e internacional, empresarios expertos en las áreas que requieran sus proyectos y otros potenciales inversionistas.

Al cierre del 2017, Cree Banreservas ha evaluado 1,331 proyectos de emprendimiento y cuenta con 10 proyectos aprobados de diferentes sectores económicos, para los que se están destinando inversiones por un monto superior a los RD\$24 millones. Esta inversión en los proyectos es administrada por un fideicomiso filantrópico, el cual cuenta con una donación de RD\$40 millones, autorizada por el Banco.

A su vez, Banreservas comprometido con el desarrollo del ecosistema emprendedor de la República Dominicana, a través de su programa de emprendedores Cree ha apoyado a más de 180 eventos de emprendimiento, de los cuales el 70% de estos fueron durante el 2017, siempre con el objetivo de fomentar la cultura emprendedora a nivel país.

En este sentido, en el 2016 y 2017 Banreservas fungió como el organizador oficial de la Semana Global de Emprendimiento en República Dominicana, movimiento mundial que se celebra en el mes de noviembre de cada año y que busca fortalecer la cultura emprendedora en más de 149 países, motivando y sensibilizando

## Programa de Emprendimiento

Cree Banreservas



10 Proyectos aprobados

Fideicomiso aprobado de

RD\$ 40 millones

24+ Millones invertidos



180+ Eventos realizados

## Semana Global de Emprendimiento

Apoyo a más de

80

actividades simultáneas



Participación de

30

empresas



5,222

Asistentes

## Programas de Pre-Aceleración Cree

54

Proyectos acompañados



48%

De mujeres



Inversión de hasta

RD\$ 3 millones

por proyecto

a más personas para que logren crear sus propios negocios. Durante esta actividad, se contó con la colaboración de más de 30 instituciones, la realización de más de 80 actividades y la asistencia de 5,222 personas durante toda la semana.

### **2.1.a. Programa Pre-Aceleración Cree Banreservas**

De las iniciativas realizadas en 2017 por Cree Banreservas, se destaca la segunda edición de su Programa de Pre-Aceleración. El mismo está estructurado para facilitar al emprendedor la transformación de sus ideas de negocios en proyectos de etapa de puesta en marcha, asesorado de tal manera que sus probabilidades de éxito se incrementen y disminuyan su riesgo. En esta edición se acompañaron 10 proyectos de emprendimiento, de los cuales dos fueron aprobados por el Comité Evaluador para recibir hasta RD\$3 millones en capital.

También en 2017, Cree Banreservas brindó apoyo con su metodología del Programa de Pre-Aceleración al proyecto de Revitalización Comercial y Urbana de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, ejecutado en el Clúster Turístico de Santo Domingo, en coordinación con el Programa de Fomento al Turismo en la Ciudad Colonial y el Ministerio de Industria y Comercio, con fondos BID-FOMIN. En éste, 13 proyectos de emprendimiento recibieron las herramientas, para llevar a cabo desde la idea de negocios hasta la puesta en marcha.

Además, en colaboración con el Programa de Aceleración de IncubatecUFRO, de Chile, y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, Colombia, se acompañaron 16 proyectos de mujeres emprendedoras dominicanas, totalizando el desarrollo de cuatro programas de pre-aceleración, organizados y respaldados por Cree Banreservas. Mientras que desde el 2015 ha desarrollado 54 proyectos de emprendimiento acompañados, de los cuales 26 eran de mujeres dominicanas.

### **2.2. Fomento al desarrollo de Pymes**

En su gestión de apoyo al sector Pymes, durante el 2017, Banreservas incrementó los negocios de este segmento, el cual representa un rol clave en el desarrollo económico del país, aportando el 27% del Producto Interno Bruto y generando el 57% de los empleos.

El financiamiento de Banreservas a las pequeñas y medianas empresas, el año pasado, ascendió a RD\$3,645.7 millones. A su vez, para brindar una oferta integral a nuestros clientes Pymes, el Banco continúa otorgando productos como son las cuentas corrientes y de ahorro, las cuales, en el 2017, incrementaron sus balances en más de un 13%, contribuyendo de esta manera a la bancarización de las Pymes.

RD\$ **3,645.7**  
Millones financiados

Otro producto que Banreservas tiene a la disposición de los clientes Pymes son las tarjetas de crédito, las cuales han tenido un incremento de casi un 30%, en sus balances, brindando de esta forma un medio de pago rápido y eficiente para nuestros clientes.

### 3. Apoyo a los productores nacionales

A través del programa Cooperera, Banreservas impulsa el desarrollo socioeconómico de los productores nacionales, mediante el fomento de cooperativas de producción de bienes y servicios no-financieros, ubicadas en comunidades vulnerables. Este programa promueve la asociación y las mejores prácticas de cooperativismo, dotándoles de las capacidades técnicas, asesoría y el acompañamiento requerido para garantizar su sostenibilidad.



Como parte del despliegue y expansión del programa, se asistió a 35 grupos de productores en la formación y capacitación para fomentar su asociatividad y en el proceso de constitución e incorporación como cooperativas. De estos, 24 forman parte del programa, acompañándolos en la puesta en marcha de sus cooperativas, que se dedican a la agricultura, avicultura, ganadería, producción minera, artesanía y servicios turísticos.

Los 24 grupos cooperativos integrados al programa se conforman de 3,764 socios, de los cuales más de 300 y sus familias han recibido talleres de educación financiera Preserva, además de que este programa ha beneficiado a más de 15,500 personas habitantes de las regiones donde se ubican estas cooperativas.

Un ejemplo de esto es el respaldo brindado en el municipio Vallejuelo y el distrito municipal Jorgillo, de la provincia San Juan, donde Banreservas colaboró en la formalización y constitución legal de 16 asociaciones, que contribuirán a mejorar la comercialización de los principales rubros agrícolas de 779 productores de la zona. Estas asociaciones fueron incorporadas en la Cooperativa de Productores Agrícolas de Vallejuelo y Jorgillo –COOPVALLEJO–, la cual benefició a 3,899 personas de esa región.

El programa Cooperera también contribuyó a la incorporación de cooperativas, ubicadas en las provincias Montecristi y Esmeraldas, constituidas por 63 productores de sal marina y 42 ganaderos, respectivamente, así como también ha colaborado con la realización de asambleas constituyentes de varias cooperativas a nivel nacional en conjunto con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo –IDECOOP–.

Al cierre de 2017, se realizaron asambleas constituyentes en: ➤ la Cooperativa Agropecuaria y de Servicios Múltiples del Yuna, en la provincia Monseñor Nouel; ➤ la Cooperativa Agropecuaria de Productores

# Apoyo a Productores Nacionales y Apoyo a la Producción Agropecuaria

## Programa Coopera

**35** Grupos de productores  
capacitados  
en cooperativismo

**3,764**  
Socios



**24** Grupos  
cooperativos  
integrados



**15,500**  
Personas  
impactadas

## Programa Prospera

RD\$ **571.13**

Millones desembolsados



**24,928**

Productores beneficiados

de Yabónico, en la provincia San Juan; > la Cooperativa Agropecuaria de Productores de Cítricos de San Juan; y > la Cooperativa Agropecuaria de Productores las Dos Bocas, en Elías Piña.

El programa Cooperera ha trabajado en colaboración con la Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia de la República Dominicana –DIGEPEP–, en la identificación de miembros analfabetos de las diferentes cooperativas apoyadas, para fines de ser atendidos por sus programas de alfabetización.

Banreservas ha estado presente en ferias y seminarios, fomentando el cooperativismo y la asociación en todo el país. Entre estas se destacan: > la primera Feria de Turismo y Producción Descubre Barahona, hacia un desarrollo sostenible; > la Feria Agropecuaria San Juan de la Maguana; > la Feria de Emprendimiento Social de la Región Sur, donde se reconoció la labor del programa Cooperera Banreservas, por el acompañamiento a grupos auspiciados por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes, a través del Comité de Seguimiento Interinstitucional del proyecto Apoyo al Crecimiento del Tejido Productivo Local de la Región Enriquillo, Sector Artesanal, MICM-AECID; y > el primer Seminario-Taller de Capacitación de Artesanos y Líderes Cooperativistas, con la participación de 75 artesanos y grupos del sector, ofreciendo talleres de cultura de ahorro y educación financiera.

#### 4. Apoyo a la producción agropecuaria

Con el objetivo de crear e implementar soluciones para el desarrollo integral de los sectores productivos de la economía nacional, Banreservas ofrece su apoyo a la producción agropecuaria a través del programa Prospera, con financiamientos que realiza a los diversos productores. En el 2017, se han desembolsado más de RD\$130.98 millones y US\$3.20 millones para los productores de bananos de la Línea Noroeste. También, los productores de vegetales, en ambiente controlado de Rancho Arriba,



han recibido varias facilidades, permitiéndoles mantener un lugar preferencial en la demanda de éstos.

Fideicomiso Red Vial

RD\$ **2,489.48**  
Millones

Fideicomiso Viviendas de Bajo Costo

RD\$ **520.2**  
Millones

Los productores recibieron facilidades en línea de crédito por RD\$15 millones. Prospera gestionó, junto a la Junta Agro Empresarial Dominicana, –JAD– unos fondos de la Dirección General de Cooperación –organismo dependiente de la Presidencia de la República–, los cuales entregaron la suma de RD\$571.73 millones a 70 organizaciones del campo, beneficiando a unos 24,928 productores.

## 5. Financiamiento de obras para el desarrollo nacional

El Banco de Reservas, en respaldo a las ejecutorias del Estado Dominicano, mediante el financiamiento, ha apoyado a obras prioritarias para el desarrollo nacional. Entre estas se pueden mencionar: ➤ Tesorería Nacional para apoyo presupuestario, en el cual se otorgaron US\$248.0 millones y RD\$11,782.6 millones; ➤ fideicomiso Red Vial para mantenimiento y reconstrucción de la red vial principal de República Dominicana, con un financiamiento de RD\$2,489.48 millones; ➤ fideicomiso para la Construcción de Viviendas de Bajo Costo, con RD\$520.2 millones a fin de contribuir a la reducción del déficit habitacional; ➤ Empresas Distribuidoras de Electricidad –EDES–, a través de un pool de bancos liderado por el Banco de Reservas, se concedió financiamiento por US\$400.0 millones, con una participación de US\$12.0 millones por parte del Banco de Reservas; ➤ se realizaron otros desembolsos a ese sector por US\$266.6 millones; ➤ se otorgaron RD\$2,000.0 millones al Banco Agrícola para apoyo a proyectos agropecuarios y lecheros; y ➤ Ministerio de Hacienda –liberación de encaje– para atender daños causados por efectos naturales por RD\$4,000.0 millones y US\$35.8 millones como línea de crédito.

## 6. Inclusión Social, proyecto Banreservas Accesible

El proyecto Banreservas Accesible, es una acción concebida para consolidar las prácticas inclusivas de la institución, cumpliendo con las disposiciones que tiene la Ley núm. 5-13 sobre la discapacidad en la República Dominicana.



la cual exige la implementación de mejoras en las siguientes categorías: > productos, servicios, tecnologías, sistemas y políticas, acorde a lo establecido en la Convención Internacional de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.

Este proyecto cuenta con un equipo multidisciplinario compuesto por diferentes áreas de la institución, que trabajan para llevar a cabo los cambios requeridos que nos permitan convertirnos en un Banco más accesible para personas con discapacidad.

Para el logro de estos objetivos nos focalizamos en las siguientes áreas: > adecuación de infraestructura a nivel nacional; > contratación de personal con discapacidad fijo y a través de pasantías; > adecuación de Canales Alternos; > adecuación de políticas y procedimientos; > sensibilización de colaboradores en temas relacionados a la discapacidad; > formación de colaboradores en lenguaje de señas; > difusión de cápsulas informativas y de sensibilización, a través de los medios de comunicación internos y externos del Banco; y > mejoras en el modelo atención comercial.

En 2017, este proyecto logró la adecuación total de una de sus oficinas comerciales, además de un cajero automático adaptado para personas con discapacidad físico-motora y personal de servicio sensibilizado en trato a personas con discapacidad.

## **7. Programas y proyectos culturales**

### **7.1. Espacio de cultura y arte**

Con el objetivo de formar una ciudadanía más culta, honesta y solidaria, a través del arte y la educación, contamos con el Centro Cultural Banreservas, el cual se encuentra disponible para el público en general y de forma gratuita.



Este cuenta con un salón de exposiciones temporales; un museo donde se exponen objetos de la historia del Banco desde su fundación, en 1941; un auditorium; un café cultural y una biblioteca.

Para el 2017, dentro de las actividades culturales y artísticas se destacaron: > cine y teatro; > artes plásticas; > música y danza; > literatura; > talleres y conversatorios de temas culturales y sociales. Durante todo ese año el balance de actividades fue el siguiente: > diez exposiciones de artistas plásticos; > cuatro ciclos de cine clásico y dominicano; > cinco artefórum y musifórum; y > nueve talleres y conversatorios.

## 7.2. Publicaciones y puestas en circulación

Durante el 2017, Banreservas impulsó el desarrollo cultural a través de publicaciones bibliográficas sobre arte, historia y cultura de la República Dominicana, que posibilitan reflexionar sobre la evolución de nuestra sociedad en el contexto nacional e internacional, y que nos revelan aspectos significativos en materia de economía, historia, cultura, arte, arquitectura y fotografía, entre otras.



La elaboración y ejecución del plan de publicaciones abarca desde la coordinación y levantamiento del contenido hasta la distribución final de los libros a bibliotecas, instituciones y personalidades. En este período se publicaron seis títulos con una tirada total de 6,500 ejemplares a disposición, de forma gratuita, para el público objetivo del Banco, relacionados a la cultura y para la sociedad.

## 8. Apoyo a actividades deportivas

Durante el 2017, Banreservas apoyó distintos torneos y plataformas deportivas a nivel nacional, con el objetivo de fomentar la sana recreación y valores familiares a través de disciplinas como el baloncesto, pelota y golf.

El Banco de Reservas es uno de los principales impulsores del baloncesto nacional con el objetivo de motivar a los jóvenes a que practiquen este deporte, de tal manera que puedan desarrollar disciplina, crecimiento y superación integral. En este sentido, el Banco apoya los eventos más importantes en este deporte, como los Torneos de Baloncesto Superior en todo el territorio nacional, y la Liga Nacional de Baloncesto, avalada por la FIBA –Federación Internacional de Baloncesto–. El principal foco de estas alianzas es la plataforma de compromiso social, reforzando los valores del deporte, de la juventud y la innovación.

Durante el año pasado el balance de actividades deportivas apoyadas fueron las siguientes: > nueve torneos de Baloncesto Superior; > plataforma de la Liga Nacional Baloncesto; > 33 torneos de golf; y > la plataforma de pelota invernal.

## 9. Programas de solidaridad y compromiso social

El Voluntariado Banreservas desarrolla programas de solidaridad y compromiso social, a partir de la identificación de las necesidades de los sectores menos favorecidos de la sociedad dominicana y las familias vinculadas a la institución, apoyado en la labor y cooperación solidaria de los colaboradores a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin fines de lucro. A continuación, se destacan las actividades y proyectos realizados.



## 9.1. Educación

En el sector educación, el Voluntariado Banreservas ha copatrocinado la tercera versión del evento *Corazón de la Navidad de Santiago*, del cual disfrutaron más de 300 mil personas, con el fin de recaudar fondos para el Centro Educativo y Comunitario Ciudad Santa María, el cual cuenta con 1,700 estudiantes. También ha realizado las siguientes actividades: > la organización de ciclo de *Talleres Creativos Artesanales*, en conmemoración del mes de la Familia, realizados durante tres sábados consecutivos; > el desarrollo de seis conferencias, tituladas *El poder de la actitud*, con la finalidad de promover la importancia de una actitud positiva frente a situaciones difíciles, en nuestros colaboradores de diferentes zonas del país; > la realización de dos conferencias de *Prevención del cáncer en la mujer*; y > la organización por tercer año consecutivo del programa *Tiempo Escolar* de intercambio de libros, para beneficiar a nuestros compañeros de menos ingresos. Con este programa, el Voluntariado pone su banco de libros a la disposición de todos los colaboradores de la familia Reservas. En el 2017 beneficiamos a más de 150 empleados de la institución y entregamos a la recicladora más de 1,600 libros y cuadernos para fines de ser reciclados.

## 9.2. Arte y cultura

El Voluntariado Banreservas organizó la presentación exclusiva para los colaboradores de la obra teatral *Colorín Colorado... este cuento si ha cambiado*, donde muestra de forma divertida el empoderamiento de la mujer, sin comprometer su integridad para alcanzar sus metas.

Estudios Artísticos

24

Becas otorgadas

Además, se llevó a cabo la 48.ª versión del Concurso Nacional Navideño de Pintura Infantil para niños con edades entre 6 y 14 años. Este certamen se ha convertido en una tradición desde hace casi 50 años, con la participación de miles de niños, algunos de los cuales son hoy reconocidos pintores por su trayectoria como artistas profesionales. Producto de esta actividad se destacan los siguientes logros: más de 1,500 niños participantes a nivel nacional, otorgando 24 becas a 12 hijos de colaboradores y 12 niños participantes externos para estudios artísticos.

El Voluntariado Banreservas elaboró también tarjetas de navidad y un calendario 2018, ambos ilustrados con las pinturas de participantes en el concurso, los cuales fueron distribuidos a las familias de los niños participantes y empleados del Grupo Reservas.





# Normas Laborales

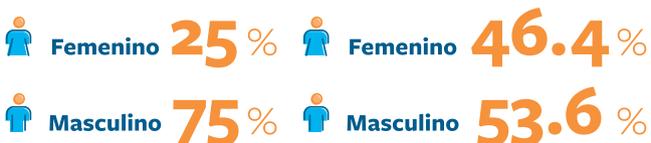


En cumplimiento con las Normas Laborales, durante el 2017, el Banco de Reservas realizó, y al presente ejecuta, una serie de acciones acorde a estándares locales e internacionales en materia de buenas prácticas de contratación; programas de capacitación, de pasantías, de reconocimientos y de bienestar laboral; la correcta implementación de normas, código de ética y normas disciplinarias; y acciones de seguridad y salud ocupacional; entre otros. Las acciones descritas responden al cumplimiento de los principios que promueven la libertad de asociación, las prácticas anti-discriminatorias y el correcto empleo de las personas.

## 1. Capital Humano.

### Recuento de colaboradores

Consejo de Directores    Alta Gerencia



Colaboradores



Índice de rotación  
**6.57 %**

Grupo Ocupacional



Rango de edad



## 2. Código de ética

### y manual de normas disciplinarias

El Código de Ética y Manual de Normas Disciplinarias del Banco de Reservas constituyen una guía para orientar a los colaboradores acerca de los comportamientos permitidos dentro y fuera de la organización. Se destaca la importancia de que el colaborador respete y vele el cumplimiento de las medidas de seguridad, controles de acceso y uso de los sistemas establecidos en el Banco.

## 3. Buenas prácticas de contratación

Para el Banco de Reservas es primordial el ejercicio de las buenas prácticas. En tal sentido nos basamos en las siguientes normas nacionales e internacionales para los procesos de contratación: > el Código de trabajo de la República Dominicana; > la Ley núm. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana; > los lineamientos

de la Superintendencia de Bancos sobre procesos de evaluación de idoneidad y la Ley núm. 155-17, sobre el Lavado de Activos, Fraude y Financiamiento del Terrorismo.

En este sentido, además, contamos con un proceso de evaluación para ingreso y promociones, basado en la Gestión por Competencias, con evaluaciones en línea, que buscan mejorar la experiencia del candidato. Algunas de las principales acciones que fundamentan esta experiencia son: > base de datos digital para el envío de hojas de vida; > sustitución del 100% de las pruebas físicas por digitales; > batería de pruebas basada en valores, definida para cada grupo ocupacional; > pruebas técnicas específicas según el puesto y procesos inclusivos para personas con discapacidad mediante la adaptación según el tipo de condición.

### 3.1. Programa de pasantías

El programa Mi Pasantía Banreservas brinda la oportunidad a estudiantes dominicanos de conocer el mercado laboral y visualizarse como profesionales de las áreas de estudio a emprender.

Consta de cuatro ciclos en el año, donde se reciben pasantes bachilleres y universitarios. En el proceso reciben una inducción al programa y a la organización, donde reciben técnicas para incursionar en las empresas. Aquellos candidatos que presenten un buen desempeño serán elegibles para posibles vacantes en la institución, según perfil y áreas de interés. Durante el 2017, fueron beneficiados 75 estudiantes.

### 4. Salud y seguridad ocupacional

Para el Banco de Reservas la gestión de la salud y seguridad ocupacional es de vital importancia, ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los colaboradores, ésta también establece y mantiene un ambiente y clima de trabajo seguro y sano.

En este sentido, se realizaron análisis de riesgos a todos los puestos de trabajo, identificando cada uno de ellos con el nivel de riesgo acorde a la siguiente escala: tolerable, moderado y significativo. En adición a esto, tenemos consultorios médicos en las instalaciones con mayor concentración de personas, y cada área de trabajo cuenta con un botiquín de primeros auxilios.

La implementación del Programa de Salud y Seguridad, según la Ley núm. 87-01, del Ministerio de Trabajo permitió los siguientes resultados.

**Disminución**

**13%**

accidentes laborales

**27%**

monto salarial del personal inhabilitado

**17%**

índice de siniestralidad

#### 4.1. Plan de Emergencias

En el 2017, se han realizado y se estarán implementando unos 60 simulacros de emergencia en las distintas instalaciones. Con estos simulacros más las capacitaciones sobre cómo actuar ante emergencias y siniestros, prevención de accidentes laborales y uso y manejo de extintores, se han impactado a más de 5,000 colaboradores. Además, contamos con un Comité de Emergencias y Plan de Emergencias, los cuales indican la manera de enfrentar los tipos de emergencias y cuyo objetivo es asegurar la integridad física de los colaboradores y bienes del Banco. Este proceso cumple con los requisitos legales nacionales y estándares internacionales, como por ejemplo el Reglamento 522-06, OHSAS 18001, ISO 9001, Norma R-32, Norma NFPA 1 Uniform Fire Code, 10 Standards for Portable Fire Extinguishers y 101 Life Safety Code.

60

Simulacros de emergencia

Hemos conformado, capacitado y entrenado brigadas de emergencias por instalaciones. Nos apoyamos con los Bomberos de Santo Domingo y del interior del país, que capacitan y ofrecen entrenamientos de cómo actuar de manera correcta ante un siniestro y/o emergencia. Algunos de los equipos con los que contamos para actuar ante emergencias son: extintores, aspersores, detectores de humo, alarmas, rutas de evacuación, salidas, escaleras y luces para esas ocasiones, señaléticas adecuadas y puntos de reunión, entre otros.

#### 4.2. Comunicación de los avances de Salud y Seguridad Ocupacional

Contamos con una programación de comunicaciones internas que incluye temas relacionados a los riesgos y a la prevención, que se actualizan según los avances y publicaciones de la Organización Mundial de la Salud –OMS–, del Ministerio de Trabajo de la República Dominicana, del Ministerio de Salud Pública y de la Confederación Patronal de la República Dominicana –COPARDOM–.

### 5. Satisfacción laboral

Realizamos una encuesta de satisfacción laboral cada dos años, con el fin de conocer la percepción de los colaboradores del Banco de Reservas en relación con distintas variables, y mantener un buen clima laboral. En la encuesta realizada en el 2017, se registró un incremento en la participación de un 14%, lo que se traduce en una mayor confianza en el proceso de parte de los colaboradores. Con un porcentaje de satisfacción laboral sobre 80 puntos porcentuales, los aspectos que los colaboradores más aprecian del Banco son el valor de trabajar en la institución y el compañerismo existente en los diferentes departamentos. Entre las acciones a implementar en el 2018, se destacan las siguientes: > fortalecer el programa de cultura organizacional; > fomentar una cultura de liderazgo estandarizada; > diseñar planes de acción por unidad organizacional; y > modificar las medidas compensatorias.

## 6. Programas de bienestar laboral

A continuación detallamos los programas, que el Banco de Reservas tiene en beneficio de los colaboradores:

# 112

Subsidios para dependientes con discapacidad

**Subsidio para dependientes con discapacidad:** disponible para los hijos de nuestros colaboradores, el cual otorga cobertura parcial o total de educación escolar y terapias. Actualmente se beneficia a 112 colaboradores.

# 518

Premiados del Programa Excelencia Estudiantil

**Programa de Excelencia Estudiantil:** como el reconocimiento a los hijos de colaboradores con notas sobresalientes en el año escolar, beneficiando a 518 colaboradores.

# 35

Becas educativas otorgadas

**Becas educativas:** mediante las cuales se otorga un beneficio a los hijos de colaboradores y pensionados que hayan obtenido notas de 90 puntos en adelante, beneficiando a 35 colaboradores.

# 240

Colaboradores beneficiados con el fondo para situaciones de catástrofes

**Fondo para situaciones de catástrofe:** con el fin de que, ante cualquier eventualidad, nuestros colaboradores reciban apoyo económico para reparaciones de casas por siniestros y/o implicaciones de salud de los mismos, sus cónyuges, padre e hijos. Durante el 2017 fueron beneficiadas 240 personas.

El Banco pone a disposición de los colaboradores la vinculación voluntaria a la Cooperativa Reservas. Ésta brinda atractivos beneficios que contemplan dicha asociación. Dentro de estos podemos mencionar: farmacia, plan funeral y préstamos de consumo, entre otros. En adición, se fomentó el sano esparcimiento colectivo a través de actividades deportivas, integradas mediante el Club Banreservas. Estas prácticas promueven la libertad de asociación entre los colaboradores de todos los niveles y los departamentos de la institución.

### 6.1. Salas de lactancia

En cumplimiento a la Ley núm. 8-95 que declara como prioridad la promoción y fomento de la lactancia materna, Banreservas avanza en la creación de salas de lactancia dentro de nuestras instalaciones. Estos espacios disponen de la armonía necesaria para que las madres agoten el proceso de extracción de leche materna, además de que cuentan con el mobiliario apropiado para higienizar sus utensilios y guardar la leche. A continuación, detallamos las acciones llevadas a cabo: ➤ 4 salas de lactancia habilitadas en las instalaciones con mayor

# 4

Salas de lactancia

concentración de colaboradores, conversatorio sobre lactancia materna con las colaboradoras en estado de embarazo; > 13 publicaciones dirigidas a nuestros colaboradores, referentes al anuncio de las nuevas salas de lactancia y sus respectivas reglas generales de uso; > videos testimoniales de las usuarias y consejeras de las salas de lactancia, en el marco de la Semana Mundial de la Lactancia Materna; y > certificación, de las salas habilitadas, por parte del Ministerio de Salud Pública y de la Comisión Nacional de Lactancia.

## 7. Programas de capacitación

Durante el 2017, el Plan de Capacitación para formar colaboradores integrados a la cultura de negocios, incluyó el diseño de un programa especializado, a fin de promover el servicio interno y externo, atendiendo a las brechas y necesidades detectadas en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación. También incluyó la optimización del uso de la plataforma tecnológica *Successfactors*, con la migración del 85% de los procesos de la Gestión de Capacitación y la ampliación del programa Gestión y Desarrollo de Talento, con el propósito de contar con un personal apto para ocupar posiciones de mayor nivel.

Las capacitaciones realizadas durante el 2017, beneficiaron al 87% de los colaboradores del Banco de Reservas. Otros resultados de las diferentes acciones de diversos planes de capacitación fueron los logros del programa de Cultura Organizacional que se describen a continuación.



El programa de Cultura Organizacional que consiste en fortalecer la cultura organizacional y propiciar el orgullo y sentido de identidad con Banreservas. En tal sentido, durante el 2017, se realizaron las siguientes actividades: > difusión misión, visión y valores mediante la colocación de afiches y campañas de comunicación; y > a implementación del programa Seamos Mejores Líderes, impartido a 68 líderes del Banco, durante 16 módulos presenciales y 110 módulos virtuales.

Durante el 2017, se incrementó de manera importante los entrenamientos virtuales a los colaboradores, mediante el uso de herramientas tecnológicas como *Successfactors*, *Moodle* y *Webex*. También se incluyó: > la gestión de indicadores para el desempeño por *Successfactors*; > evaluación de desempeño 180°; > seguimiento a los colaboradores con oportunidades; y programa de capacitación por competencias.

## Desarrollo de competencias

Se incrementó el nivel de competencias de los colaboradores del área de negocios. Estas fueron orientadas al logro de los objetivos, al pensamiento analítico, al liderazgo, a la orientación al cliente, a la visión de negocios, al orden y a la calidad.



# 1,926

Reconocimientos



# 2

Iniciativas ganadoras



# 4

Ganadores



# 334

Colaboradores reconocidos

## 8. Programas de reconocimientos

Durante el 2017, a través de la Dirección General de Capital Humano, el Banco distinguió la excelencia y el compromiso de los colaboradores que forman parte de la familia Banreservas. Estos reconocimientos ocupan los renglones Buen Trabajo, Innovación, Valores y Galardonados.

Mediante estos renglones, el Banco de Reservas reconoce empleados que cumplan entre 20 y 30 años de servicios ininterrumpidos en la institución, colaboradores que representen los valores de la familia Reservas, así como a aquellos que realicen importantes aportes y beneficios en innovación y la excelencia en distintas áreas de negocios y administrativas.

En cuanto al Programa de Reconocimiento a la Excelencia, una de las iniciativas ganadoras para el

2017 fue el Sistema de Entradas Contables. Un programa que permite la adecuación y reconversión de un sistema que registra las entradas internas contables, y los avisos de débito y crédito. Este programa benefició la eliminación de 300 máquinas de escribir y a la duplicidad de impresiones, ahorrándole al Banco de Reservas la suma de RD\$8.75 millones en compra de insumos.

La segunda iniciativa ganadora permitió la transformación y administración del sistema de interfaces contables. Esta plataforma mejoró los tiempos de cierre contables en un 75%, impactando positivamente el pago de intereses de certificados y el cuadro de carteras, entre otros procedimientos contables.

Estas iniciativas representaron una reducción de costos operativos, lo cual se tradujo en una mejora en la calidad del servicio de clientes internos y externos del Banco.

Entre los hitos, que se han logrado, cabe destacar que el porcentaje de iniciativas finalistas se incrementaron de un 17%, en el 2016, año en que inició el programa, a un 55% durante el 2017.

Life is short.  
Do stuff  
that matters.





# Medio Ambiente

El Banco de Reservas realiza actividades en beneficio y cuidado del medio ambiente, como práctica y esfuerzo en conjunto de todos los que componen la familia Banreservas. A continuación se exponen las acciones llevadas a cabo durante el 2017, ya sea a través del Banco en sí o bien a través del Voluntariado Banreservas, para la conservación del medio ambiente; las cuales se basan en; > charlas y eventos de educación y concienciación sobre el tema; > la implementación y difusión de canales alternos, especialmente los digitales, como medio de ahorro de tiempo, material gastable y comodidad en las infraestructuras; > proyectos especiales en beneficio de eliminar el riesgo medioambiental y social; y > un programa de ahorro de energía, entre otras.



## 1. Preservación del Medio Ambiente

Dentro de las acciones que realiza el Voluntariado Banreservas en favor del medio ambiente, se encuentra el desarrollo de diversos programas descritos a continuación:



### Charlas sobre separación de desechos y cuidado del medio ambiente

Se basa en acciones que tratan temas educativos y de concienciación para tomar medidas que favorecen a conservar el medio ambiente y el ahorro de recursos. En este tenor, se han impartido más de 185 charlas, tanto en las oficinas Banreservas a nivel nacional, como en diversos centros educativos, campamentos, ferias y empresas privadas, referidas por las entidades recicladoras con las que colaboramos.

### Programa Vida

Este programa procura el saneamiento de los ríos Ozama y Yaque del Norte. Éste consiste en el intercambio de bolsas llenas de plástico extraídas de los ríos, por un recipiente que contiene alimentos básicos. Con esto, se promueve que los habitantes de esas comunidades contribuyan con la limpieza de estos recursos naturales. En el 2017, se realizaron 45 operativos con los siguientes resultados: 37,688 raciones de comidas entregadas y 467,988 libras de plásticos retirados de los ríos.

## Preservación del Medio Ambiente

185

Charlas de separación de desechos  
y cuidado del medio ambiente

Programa Vida para el Ozama y para el Yaque del Norte

45 Operativos → 37,688 Raciones de comida entregadas → 467,988 Libras de plástico recogidas

Reforestación

Siembra de 5,500 árboles

## Reciclaje de

66,613

Libras de papel

22,467

Libras de papel triturado

8,814

Libras de cartón

237

Libras de plástico

1,478

Unidades de tóner para impresión

32,853

Libras de chatarras eléctricas y metal

Comprometidos con la preservación de la naturaleza, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, durante octubre, mes de la reforestación, sembramos más de 3,500 árboles de Caoba, Mara y Tamarindo, en la Autovía del Coral, en San Pedro de Macorís. Estas reforestaciones se lograron de la mano de más de 100 colaboradores de la familia Reservas. Así mismo, realizamos una jornada adicional con el apoyo de la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social donde fueron plantados 2,000 árboles de *Pino caribbea*, en la cuenca del río Maimón, en la provincia de Monseñor Nouel.

Para Banreservas es un acto de suma importancia el tema del reciclaje, ya que el mismo supone la reutilización de elementos y objetos de distinto tipo, que de otro modo serían desechados, contribuyendo a acumular más cantidad de basura y dañando de manera continua al planeta. En este sentido, se realizó una ruta de reciclaje que dio lugar a los siguientes logros: > recolección de 66,613 libras de papel; > recolección de 22,467 libras de papel triturado; > recolección de 8,814 libras de cartón; > recolección de 237 libras de plástico; > recolección de 1,478 unidades de tóners para impresión; y > recolección de 32,853 libras de chatarra eléctrica y metal.

## 2. Canales Alternos

Preservar el medioambiente es un tema de vital importancia para Banreservas. Con el objetivo de reducir los impactos ambientales generados por nuestras operaciones, hemos realizado las siguientes acciones: > promover que nuestros clientes utilicen los Canales Alternos de servicio, como son los cajeros automáticos, la página Web, la App Banreservas, el centro de llamadas –call center– y subagentes bancarios; > realizar operativos de afiliación a estos canales; y > realizar campañas y cápsulas informativas para incentivar el uso de los mismos. A su vez, el incremento de la utilización de los canales por nuestros clientes tiene un impacto significativo en la reducción de consumo energético, la disminución de residuos sólidos y consumo hídrico, y las emisiones de CO<sub>2</sub>.

## 3. Control de cheques certificados y estados de cuentas

Con el objetivo de reducir el impacto que generan nuestras operaciones en el medioambiente, hemos implementado un sistema de control de cheques, que garantiza que la gestión de los mismos disminuya la utilización de papel y generación de residuos sólidos. Esta aplicación registra y concilia los datos de los cheques certificados que se emiten en las oficinas comerciales. Así mismo, hemos implementado la iniciativa de remitir los estados de cuenta de nuestros clientes vía correo electrónico.

Las actividades que complementan esta gestión son: > el envío de notificaciones de consumo y promociones de temporadas de los productos de tarjetas de crédito y débito vía correo electrónico; y > el aprovechamiento del espacio

Reducción de un  
**49.6%**  
en consumo de papel

de la coetilla y el cuerpo del correo de los estados de cuenta, para insertar publicidad textual y visual de promociones de tarjetas Banreservas. Para el 2017, hemos reducido en un 49.6% el consumo de papel, con relación a la implementación de esta medida en años anteriores.

#### 4. Proyecto SARAS

Banreservas se encuentra desarrollando un Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS– actividades que financia, en cumplimiento a los compromisos asumidos por el país, para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–.

SARAS es un sistema con procedimientos aplicables a los procesos de crédito, para la evaluación medio ambiental y mitigar los impactos negativos, generados por actividades de inversión y facilidades de crédito, otorgadas a nuestros clientes. Mediante el uso de estas herramientas se asegura la incorporación de las variables ambientales a lo largo del ciclo crediticio.

Las recomendaciones técnicas resultantes de la evaluación deberán aplicarse en las distintas fases del proyecto y será monitoreada por el área técnica del Banco, a cargo de estos temas.

Como resultado de la implantación de este sistema se cumplió con los requerimientos de organismos colaterales de crédito. De esta manera, también, cumplimos con las regulaciones gubernamentales, a la vez que mejoramos la calidad de la cartera de préstamos y promovemos nuevas oportunidades de negocios responsables con el medio ambiente.

#### 5. Programa de ahorro de energía

Los principales esfuerzos de este programa se concentran: > en el consumo eficiente y ahorro de energía; > la intervención de los sistemas de climatización e iluminación en las oficinas; > la conservación de la energía, mediante el uso del aislamiento térmico en edificaciones con alta exposición; > el uso de baterías e inversores para acumular energía durante horas regulares de operación y evitar el uso generadores de emergencia en horas no-laborables; > la instalación de circuitos durante las 24 horas del día; > la reducción del uso de generadores de emergencia; y > la medición y control, a través del establecimiento de un centro de monitoreo y control de energía.

Otras actividades que apoyan este programa son: > la instalación de siste-

Disminución de los importes de facturas eléctricas de un

**40%**

Instalación de

**1,716.9**  
kvh

para cubrir parte de la demanda energética

mas fotovoltaicos para la reducción de costos asociados con el consumo eléctrico; ➤ instalación de aires acondicionados de alta eficiencia con horarios programados y sincronizados en cuanto a la temperatura; ➤ arborización en oficinas –tres árboles promedio– como alternativa para mejorar y conservar el medioambiente, disminuyendo la huella de carbono generada; ➤ instalación de luminarias y lámparas LED; ➤ evaluación de oficinas para instalar sistemas de paneles solares y la sincronización de unidades de aire acondicionado y sustitución de unidades obsoletas por unas de mayor eficiencia.

Con la implementación de los sistemas de automatización de edificaciones y el uso de energía renovable, mediante la instalación de plantas fotovoltaicas –paneles solares– en cada localidad que sea factible, reducimos el consumo de energía no renovable, suplida por las empresas distribuidoras. Al 2017 se han instalado 1,716.9 Kvh para cubrir parte de la demanda energética, obteniendo una generación diaria promedio de aproximadamente 7,664 Kvh. El impacto en la disminución de los importes de la factura eléctrica ha sido de hasta un 40% en las localidades con este sistema instalado, lo cual evidencia que la adopción de medidas en favor del medio ambiente puede, además, ser rentable para las empresas.



# Anticorrupción

Durante el 2017, El Banco de Reservas realizó acciones en torno a la prevención del Lavado de Activos, Fraude y Financiamiento del Terrorismo, con el propósito de mantener una sólida institucionalidad y transparencia que contribuya a erradicar la corrupción. También, realizó acciones a través de su programa Línea de Transparencia, tanto las exigidas por las regulaciones a entidades de intermediación financiera, así como acciones adicionales a fin de combatir y reducir considerablemente la corrupción, la extorsión y el soborno.



## 1. Prevención de Lavados de Activos, Fraude y Financiamiento del Terrorismo

Acorde a la Ley núm. 155-17, aprobada en el 2017, para la Prevención de Lavado de Activos, Fraude y Financiamiento del Terrorismo, el Banco de Reservas incorporó estos acápites dentro de su modelo de gestión como parte de su marco regulatorio. Esta Ley aplica a las personas físicas y jurídicas que están sujetas al cumplimiento de obligaciones destinadas a prevenir, detectar, evaluar y mitigar el riesgo de lavado de activos, a la financiación del terrorismo y otras medidas para la prevención de la financiación de la proliferación de armas de destrucción masivas.

Los marcos de referencia que el Banco utiliza para estructurar sus políticas de anticorrupción hacia lo interno y externo de la institución son los siguientes: > Artículos núm. 56-68, sobre el Secreto Bancario e Infracciones Cualitativas, del Código Monetario y Financiero, Ley núm. 183-02; > Ley núm. 72-02 de Lavados de Activos, Obligaciones y Sanciones; > Ley núm. 146-02, Capítulo IX, artículo núm. 146, sobre Seguro y Fianzas en la República Dominicana; > Ley núm. 87-01, Seguridad Social, Capítulo VI, artículos núm. 87-91, sobre las Administradoras de Fondos de Pensiones; > Artículo núm. 88, Código de Trabajo de la República Dominicana; > la Guía de ética para accionistas, directivos, funcionarios y colaboradores de las instituciones financieras de la Superintendencia de Bancos; y > Artículo núm. 4 del Código de Ética del Servidor Público.

### 1.1. Formación y sensibilización de los colaboradores

Siguiendo los estándares normativos, realizamos capacitaciones con el objetivo de transmitir a los colaboradores el conocimiento necesario para la identificación de los principales aspectos sobre el cumplimiento de

**Formación y sensibilización de**  
**6,408**  
colaboradores

la Ley núm. 155-17, con el Lavado de Activos, Fraude y Financiamiento del Terrorismo, mitigando así los riesgos que pueden presentar las operaciones y negocios que realiza nuestra institución, y la aplicación de las buenas prácticas nacionales e internacionales sobre la materia. En total se han capacitado 6,408 colaboradores del Grupo Reservas, en materia de identificación oportuna de actos irregulares y otros temas, prevención de lavado de activos y otros temas alusivos a la anti corrupción, lo que representa aproximadamente un 25% del total de empleados del Grupo Reservas.

En adición, se ha formado personal de la institución en el uso de herramientas para la temprana y adecuada detección de situaciones y transacciones que podrían considerarse como inusuales.

### Capacitaciones realizadas

- > Octavo Congreso Anti Lavado Bancamérica 2017
- > Administración de riesgo del lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- > Certificación anti lavado de dinero
- > Congreso Internacional Antifraude y Anticorrupción
- > Tercer Seminario de Prevención de Lavado
- > Inducción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- > Prevención de lavado –capacitación virtual–
- > Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- > Total de colaboradores capacitados: 6,408

## 2. Gestión transparente

El Comité de Auditoría vela por la eficiente gestión de la Línea de Transparencia del Banco de Reservas. Éste es un instrumento que la organización ha puesto al servicio de todos los colaboradores para comunicar de forma anónima, confidencial, segura y sin temor a sufrir represalias, cualquier actividad irregular que les afecte, que esté en contra de las políticas y los procedimientos de la institución, así como de las normas de conductas éticas y las leyes. Se destacan las siguientes acciones.

### Capacitación acerca del concepto de Línea de Transparencia

Mediante acciones formativas compuestas por charlas y talleres, en los cuales se hace referencia a los casos de fraude, dolo, malversación de activos, soborno, lavado de activos, uso inapropiado de activos del Banco y sus filiales, incentivando el reporte oportuno de

**LÍNEA DE**  
**transparencia**

dichos actos irregulares. En el 2017 fueron realizadas 147 acciones formativas. Para el 2018, se tiene planificada la realización de 129 acciones distribuidas entre áreas administrativas, oficinas comerciales a nivel nacional, participación en comités, capacitación a personal de nuevo ingreso y colaboradores de empresas filiales.

# 147

Cápsulas formativas difundidas

### **Desarrollo e implementación del Programa de Protección al Denunciante**

Este programa protege a los colaboradores que reportan, mediante la Línea de Transparencia, los actos irregulares que afectan al Grupo Reservas, como incentivo a la comunicación oportuna de los referidos actos.

### **Difusión de cápsulas informativas dirigidas al personal del Banco y sus filiales**

Con el fin de informar sobre la herramienta e incentivando el reporte de los actos irregulares comunicados en las acciones formativas. En el 2017 fueron publicadas 8 cápsulas informativas. Para el 2018 se tiene planificada la publicación de 12 cápsulas informativas.

### **3. Evaluación de proveedores inmobiliarios**

Banreservas cuenta con políticas, normas y procedimientos, aprobadas por las entidades regulatorias, para realizar la debida diligencia de los proveedores de servicio de la institución, prestando especial atención a las transacciones inmobiliarias. Durante el 2017, fueron realizados satisfactoriamente y de acuerdo a las normativas y procedimientos establecidos por la institución, 2,598 solicitudes de pagos de alquileres y cinco solicitudes de pagos por compra de inmuebles a proveedores que cumplen con la transparencia exigida en este tipo de transacciones. Esta iniciativa reafirma el interés del Banco de Reservas en cumplir con las exigencias de un mercado altamente regulado, como en realizar acciones que contribuyan a promover sociedades más justas, mediante la adopción de políticas que respondan a las necesidades de la República Dominicana.



# Reconocimientos

Al cierre de 2017, el Banco de Reservas recibió varios reconocimientos por sus programas de sostenibilidad y la labor de responsabilidad social que la institución realiza. Entre éstos se destacan:



Reconocimiento al programa Cree Banreservas por ser experiencia aleccionadora para el ecosistema emprendedor de América Latina durante el Séptimo Programa de Desarrollo Emprendedor –PRODEM–.



Reconocimiento por los aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– por medio del programa de emprendimiento Cree Banreservas, durante la Asamblea de la Organización de los Estados Americanos –OEA–, en el marco de la Competencia de Talento e Innovación de la Américas –TIC Américas–.



Premio Argentarium 2017, por la implementación de uno de los programas más ambiciosos de educación e inclusión financiera y de desarrollo comunitario y empresarial de la banca. Entre estas se destacan sus innovadoras iniciativas digitales, tales como su plataforma digital para jóvenes; planes educativos, a través de su programa Preserva; de desarrollo social, con su programa Coopera, y de emprendimiento, a través de su ya laureado programa Cree.



Sello RD Incluye 2017, categoría Bronce, otorgado por el Consejo Nacional de Discapacidad –CONADIS– y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–, por la accesibilidad física de la oficina Lope de Vega.



Empowered lives.  
Resilient nations.

Premio Prosperanza, otorgado por la Fundación Prosperanza, por contribuir al empoderamiento económico de la mujer con su valioso programa social Preserva, sobre la cultura financiera, incentivando el buen manejo de los recursos de la familia dominicana.



PROSPERANZA



ALIANZA DOMINICANA  
POR EL EMPRENDIMIENTO  
Y LA INNOVACIÓN

Premio Alianza otorgado por la Alianza Dominicana por el Emprendimiento y la Innovación –ADEI–, por ser un pilar para el fomento de la cultura de emprendimiento e innovación a través del programa Cree Banreservas, y por ser un colaborador activo en programas de estímulo y desarrollo junto a entidades públicas y privadas de la República Dominicana.





## Hacia una continuidad sostenible

El Banco de Reservas, al asumir acciones que contribuyen a la sostenibilidad y responsabilidad social, ejecuta fielmente su compromiso con el avance del país, incorporando positivas transformaciones en sus diferentes áreas, para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía con el propósito de impulsar la prosperidad y bienestar para todos.

El alcance y las proyecciones de ese fecundo quehacer hará posible, sin lugar a dudas, que logremos mayores niveles de excelencia como institución financiera comprometida con su desempeño económico, social y medio ambiental, y con una identificación cada vez más estrecha con la población dominicana, tanto del área urbana como rural.

Desde esta nueva perspectiva, el Banco de Reservas continúa consolidando su legado de 76 años de presencia activa en el ámbito nacional, y lo proyecta hacia el futuro mediante diversos programas, cuyo objetivo esencial es el desarrollo socioeconómico y cultural de las comunidades.

Como indica nuestro lema institucional, somos el Banco de los dominicanos, por lo que estamos identificados en una firme alianza con nuestros conciudadanos, en aras de elevar sus estándares de vida, tanto en lo concerniente a su progreso material como a su educación. El compromiso de todos nos acercará a esa meta, pues el futuro que nos espera es amplio y promisorio.

**Responsabilidad Editorial y Producción**

Dirección General de Comunicaciones y Mercadeo  
del Banco de Reservas

**Coordinación General**

Dirección de Relaciones Públicas y Dirección General  
de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas

**Dirección Editorial y de Arte**

Lola Noriega

**Realización de Iconografías**

Eric de los Santos

**Revisión de Textos y Corrección de Estilo**

Salvador Tavárez

**Diseño y Arte Final**

Ninón León de Saleme

**Impresión**

Amigo del Hogar



Agradecemos a las diversas Direcciones Generales del Banco de Reservas que participaron, de manera directa o indirecta, en la realización de *Pacto Global, Informe de Gestión Anual 2017*