

Informe de  
**Sostenibilidad**  
2022



**BANRESERVAS**

El banco de todos los dominicanos



Informe de  
**Sostenibilidad**  
2022



**BANRESERVAS**

El banco de todos los dominicanos



# Contenido



- 7 > Mensaje del Administrador General**
  - Movilidad corporativa
  - Satisfacción del colaborador
  
- 11 > Acerca del Informe de Sostenibilidad**
  
- 13 > Generando valor sostenible para todos los dominicanos**
  
- 17 > Desempeño sostenible**
  - Pacto Global y los ODS
  - Alianzas y nuevas iniciativas
  - Reconocimientos y logros
  
- 27 > Gestión y gobernanza**
  - Ética y sostenibilidad
  - Mejora continua
  - Privacidad y seguridad de la información
  - Responsabilidad Social Corporativa
  - Resumen económico
  
- 45 > Experiencia del colaborador**
  - Atracción y desarrollo del talento
  - Diversidad, equidad e inclusión
  - Salud y seguridad ocupacional
  - Formación y aprendizaje
  - Retribución y reconocimientos
  
- 55 > Relación con el cliente**
  - Oficinas y canales
  - Satisfacción multicanal
  - Gestión de quejas
  - Transformación digital
  - Cobros y recuperaciones
  - Grupos en situación de vulnerabilidad e inclusión financiera
  - Emprendimiento y fomento a la innovación
  - Apoyo a sectores productivos
  
- 65 > Proveedores y política de compras**
  
- 67 > Medioambiente y cambio climático**
  - Impacto ambiental del Banco
  - Impacto ambiental en la cadena de valor y financiamiento de proyectos verdes
  
- 72 > Trabajando por un futuro sostenible**
  
- 75 > Sustainability Report 2022**



# Mensaje del Administrador General



**Samuel Pereyra Rojas**

En el complejo mundo de hoy existe un serio debate sobre desarrollo económico, nuevas tecnologías y sostenibilidad. Todos los sectores involucrados coinciden en que es muy estrecha la relación entre bienestar y desarrollo sostenible, entendiendo por este último «aquel que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro», según la definición de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL–.

El mundo globalizado de hoy requiere más que nunca la adopción de medidas urgentes y oportunas para garantizar la sostenibilidad en los aspectos financieros, políticos, geopolíticos, comerciales, tecnológicos, sanitarios y climáticos, y desarrollo de nuestro planeta en todos los órdenes.

Dentro de este panorama mundial, nos unimos a las voces que apuestan por el optimismo, al hecho de que nuestras acciones mejorarán nuestras perspectivas presentes y de futuro, de tal manera que contemos con un crecimiento sostenible e inclusivo, que posibilite la puesta en práctica de reglas justas, positivas y aceptadas por todos para el bien de nuestro país, de la región y del mundo.

Es por esta razón, que el Banco de Reservas mantiene su firme compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas –ONU–, al cual estamos adheridos desde el 2017, y sus distintos principios enfocados en los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y la Anti-corrupción, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–.

En tal sentido, en este Informe de Sostenibilidad del 2022, cumplido ya un lustro con tal convenio, le otorgamos una importancia decisiva al reporte del desempeño de nuestros negocios y la comunicación de nuestras actividades de responsabilidad social, acompañado de los más destacados logros de nuestra gestión y gobernanza.

De esta manera, hemos asumido y ejecutado acciones relacionadas con la inclusión, la transformación digital, con el emprendimiento y el fomento a la innovación, sin soslayar las experiencias de nuestros colaboradores, nuestra relación con los clientes y proveedores, así como nuestras acciones para mitigar el cambio climático.

Asimismo, le hemos dado una gran importancia a nuestras acciones en favor de la Economía Naranja, la cual engloba todas aquellas actividades que transforman el conocimiento y el emprendimiento en un bien o un servicio, produciendo significativos beneficios económicos y propiciando, al mismo tiempo, el desarrollo de la cultura y la creatividad mediante el cultivo de las artes y la imaginación.

Por tanto, creemos firmemente que el desarrollo tecnológico, el surgimiento de nuevas formas de organización y de idóneas formas de administrar la economía, los segmentos sociales y los desafíos ambientales, son factores importantes en los que debemos centrar nuestras estrategias actuales y futuras, para el éxito de nuestra organización y su incidencia positiva en el desarrollo sostenible de nuestro país y el mundo.

Nos unimos a las voces que apuestan por el optimismo, con acciones sostenibles e inclusivas, y trabajando por un mejor país









Isla Saona, La Altagracia

# Acercas del Informe de Sostenibilidad



El presente Informe resume los compromisos estratégicos y el enfoque de gestión del Banco de Reservas con respecto a los temas ambientales, sociales y de gobernanza –ASG– más relevantes para nuestros grupos de interés. También, éste responde al compromiso asumido en 2017 con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas –ONU–, mostrando la manera en que el Banco de Reservas cumple con los 10 principios establecidos en el mismo.

Los temas de este Informe se identificaron a través de un proceso que incluyó la participación de partes interesadas claves y referencias a marcos de informes ASG, incluyendo métricas asociadas al *Global Reporting Initiative* –GRI– y los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–.

Las acciones descritas corresponden al Banco de Reservas, haciendo distinción donde se resalta el esfuerzo conjunto de sus Empresas Subsidiarias. Las informaciones aquí contenidas abarcan el período enero-diciembre 2022, con excepción donde se indique lo contrario.



Valle de Constanza, Constanza, La Vega

# Generando valor sostenible para todos los dominicanos



El pueblo dominicano tiene una reconocida reputación por su adaptación al cambio. Nuestra cultura diversa y dinámica, la resiliencia a un panorama mundial cambiante, y la acogida a la inversión extranjera nos hace un referente en la economía de Latinoamérica y el Caribe.

Guiados por esta particularidad, el Banco de Reservas se ha dedicado al continuo apoyo a todos los sectores de la economía local. En el 2022, esta dedicación fue especialmente marcada en la economía naranja, iniciando en enero con la acostumbrada participación en la Feria Internacional de Turismo –FITUR–, donde se resaltó la meta de promover proyectos que desarrollen la riqueza cultural y el arte nacional.

A su vez, el Banco de Reservas y el Clúster Turístico de Santo Domingo firmaron un acuerdo de colaboración para respaldar y fortalecer iniciativas que promuevan la inversión turística sostenible y el emprendimiento innovador en la ciudad. Así mismo, el Banco destinó US\$45 millones para la construcción de un proyecto orientado al turismo de salud, que aportará nuevos puestos de trabajo en la región Norte del país.

Con el auspicio del Centro Cultural Banreservas, se lanzó la primera temporada de Teatro Banreservas como una muestra anual del arte escénico independiente dominicano. También, la organización anunció el rescate de una emblemática edificación en el centro histórico de la ciudad de Santiago, para la instalación de un nuevo museo de arte y una oficina del Centro.

En el deporte, se apoyó la 42° Vuelta Ciclista Independencia y se exaltaron atletas dominicanos destacados en el extranjero como figuras representantes de la fortaleza y determinación local que motivan a la juventud de República Dominicana.

Con relación al ecosistema de emprendimiento dominicano, la institución mantuvo el apoyo con la realización de la novena edición del programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas.

La concentración de esfuerzos realizados por el Banco, durante el 2022, se vio reflejada directamente en su desempeño, alcanzando, durante el primer semestre del año, los índices más altos de su historia en los indicadores financieros de activos, depósitos, cartera de crédito y utilidades, convirtiéndose en el primer banco dominicano en alcanzar RD\$1 trillón en activos.



Además, el Banco logró la colocación de una emisión de **RD\$10,000** millones de bonos de deuda subordinada en un día, lo que representa un récord en la banca dominicana y lo posiciona como el emisor corporativo dominicano más grande en el mercado de capitales

Con más de **RD\$2,500** millones aprobados sólo en el segundo día de la feria Expomóvil Banreservas para la adquisición de vehículos, el Banco superó otro récord, esta vez en solicitudes de financiamientos

Adicionalmente, se realizó una alianza sin precedentes con la fintech MIO, para el lanzamiento de una de las primeras cuentas de pago electrónico del país. Esta nueva herramienta impulsa el avance de la inclusión financiera a todos los niveles socioeconómicos y representa una evolución digital en las soluciones financieras locales.

A nivel institucional, el Banco de Reservas se mantiene como el mayor empleador del sistema financiero dominicano con sus más de **10,900** colaboradores



Por su trabajo e implementación de las buenas prácticas medioambientales, el Banco obtuvo 18 nuevas certificaciones en Sostenibilidad 3Rs, todas en la categoría Oro. También, el Banco de Reservas fue reconocido por su «Liderazgo destacado en Latinoamérica por préstamos destinados al Desarrollo Sostenible» y su «Sostenibilidad Financiera en la República Dominicana», ambos de la revista Global Finance, gracias al diseño y puesta en marcha de iniciativas y productos financieros sobresalientes que contribuyen a mitigar los efectos negativos del cambio climático.

Los hitos alcanzados cobraron especial relevancia en el marco de la economía mundial durante el 2022. En un año en el cual hubo nuevos desafíos socioeconómicos y políticos globales, el Banco de Reservas supo adaptarse, innovar y cosechar los frutos de sus más de ocho décadas de operación en favor de todos los dominicanos. Las bases sentadas en este retador periodo serán los cimientos para continuar trabajando por el bienestar sostenible de las futuras generaciones.

Banreservas ha continuado su apoyo a los diversos sectores económicos. En el 2022, en particular, a la economía naranja



Acordeonistas en la playa, música típica dominicana



Monumento Fray Antonio de Montesino, Malecón, Santo Domingo



# Desempeño sostenible



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

Lo que inició como un reporte en el marco del compromiso asumido con el Pacto Global de la ONU, para publicar las acciones que se realizan en favor de los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y la Anticorrupción, ha evolucionado a un Informe más amplio para evidenciar el apoyo al desarrollo sostenible de la sociedad dominicana.

La sostenibilidad, al igual que la transformación digital, contribuye con la aceleración del crecimiento institucional, habilitando la optimización de los procesos. Por esta razón, la revisión de los procesos internos que apoyan la labor institucional fue prioridad el pasado año, ayudando a identificar las oportunidades que procuren mejorar la equidad e inclusión de los grupos subrepresentados, al tiempo que se desarrollen nuevos y mejores productos para los clientes.

En el 2022 se tomaron importantes pasos en tal dirección, incluyendo la ratificación en la planificación estratégica de un foco de atención único y transversal en materia de sostenibilidad, la identificación de los temas materiales del Banco y el establecimiento de nuevos indicadores que habiliten el seguimiento de las metas establecidas.

Integrando el triple resultado en todas las acciones del Banco, se garantiza el desarrollo del negocio sin dejar de lado la protección de los grupos sociales y del medioambiente. Dado el movimiento significativo durante el 2022 hacia la convergencia de estándares globales de sostenibilidad y las nuevas legislaciones propuestas desde la Unión Europea y los Estados Unidos, se incrementa la relevancia de fortalecer y eficientizar la gestión de los temas que aseguren el bienestar de todos los grupos de interés, asociados a la institución.

# Pacto Global y los ODS

## Derechos Humanos



Se colocó especial énfasis en acciones inclusivas que favorecieron a grupos en situación de vulnerabilidad económica y en prestar asistencia a los segmentos subatendidos en el sistema financiero formal.



**44%**

de las oficinas comerciales cuentan con adecuaciones de accesibilidad universal

**30,477**

capacitados en talleres de Educación Financiera Preserva



RD\$ **16.2** MM

desembolsados para proyectos de emprendimiento



Financiamiento a proyectos turísticos que crearán

**4,500**

plazas de empleo



## Estándares Laborales



El desarrollo de una estrategia de igualdad de género, la salud y seguridad ocupacional y el fomento a un clima laboral armonioso fueron las prioridades trabajadas durante el 2022.



**54.97%**

del personal en roles de liderazgo es de sexo femenino

**88.6%**

de los colaboradores recibieron al menos una capacitación no regulatoria



**77.3%**

de los colaboradores capacitados en prevención de accidentes y en el plan de emergencias



**5**

nuevas salas de lactancia habilitadas para colaboradoras

**347**

colaboradores reconocidos por su antigüedad en el servicio



## Medioambiente



Los puntos destacados en favor del medioambiente fueron el apoyo a los clientes en la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono, la medición de las acciones institucionales que impactan el medioambiente y la aplicación de los criterios ambientales en la evaluación de riesgos.



RD\$ **324.95** MM

en financiamiento a través del programa **Renueva Verde**



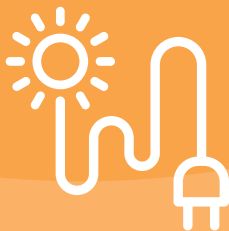
**28%**

del suministro de electricidad en oficinas con paneles solares instalados, provino de fuentes renovables



**39**

oficinas con sistemas de energía fotovoltaica de inyección instalados y disponibles



El indicador de *Power Usage Effectiveness* -PUE- por debajo de **2.0** en dos centros de datos

**18**

certificaciones 3Rs obtenidas



## Anticorrupción



El enfoque preventivo de actos de corrupción, soborno y lavado de activos permitió mitigar el riesgo de acciones anti-éticas, así como la capacitación de los colaboradores y la implementación de controles en los procesos.



**60.6 %**

de los colaboradores fueron capacitados en la identificación oportuna de actos irregulares

**+90 %**

de los reportes solicitados por los entes reguladores fueron entregados a tiempo



Fuimos certificados ISO 37001 sobre el sistema de gestión antisoborno



Creación del Subcomité de Cumplimiento Ético



**40**

cápsulas relativas a estándares éticos



## Alianzas y nuevas iniciativas

Las alianzas son vínculos institucionales que permiten acelerar el desarrollo de metas comunes, como lo expresa el **ODS 17**. En este marco, el Banco de Reservas suscribió nuevos acuerdos interinstitucionales que apoyan el bienestar socioeconómico de la sociedad dominicana, entre los cuales se encuentran:

15

nuevos acuerdos con entidades gubernamentales para proporcionar facilidades crediticias a sus colaboradores



6

convenios en apoyo a los proyectos de alianzas público-privadas con la finalidad de custodiar y administrar fondos para el fomento de:



- El plan de inclusión y resiliencia para el desarrollo comercial y turístico de asociaciones, apoyadas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo de la República Dominicana



- El desarrollo de un proyecto de parque solar
- La construcción de hoteles y plazas comerciales



- Las iniciativas de apoyo al turismo como el remozamiento de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, la mitigación del sargazo en las costas de la República Dominicana y el programa de financiamiento, a favor de empresas del sector turismo





Además, se llevó a cabo una alianza estratégica a favor de la inclusión financiera entre el Banco de Reservas y la compañía de soluciones tecnológicas-financieras MIO. Mediante la misma, se puso a disposición del público la billetera digital MIO Banreservas, que incluye una de las primeras cuentas bancarias de pago 100% digital del país y una tarjeta sin costo. La billetera digital, también, permite que las personas y pequeños comercios puedan comprar, pagar, retirar, transferir, y gestionar sus finanzas desde su dispositivo móvil. Al aceptar pagos con tarjetas de crédito o débito, los pequeños comercios podrán aumentar su facturación en hasta un 20% sin rentas mensuales ni mínimos de facturación.



Por otro lado, el Banco continuó trabajando en su proceso de internacionalización, con oficinas de representación en España, Estados Unidos y Panamá, para ofrecer servicios de asesoría financiera a los dominicanos residentes en el exterior e inversionistas extranjeros con interés en República Dominicana. Con los cimientos sentados en 2022, se logró la inauguración de la oficina en Madrid en enero de 2023.

## Reconocimientos y logros

Como muestra de la innovación y la mejora continua de sus productos y servicios, el Banco de Reservas fue reconocido en múltiples ocasiones durante el 2022. A su vez, Banreservas fue el primer banco dominicano reconocido en Sostenibilidad Financiera en Latinoamérica.



# GLOBAL FINANCE



- ◆ Mejor proveedor de financiamientos de comercio exterior
- ◆ Mejor proveedor de servicios de cambio de divisas
- ◆ Mejor banco con soluciones de tesorería y administración del efectivo
- ◆ Liderazgo destacado en Latinoamérica por préstamos destinados al desarrollo sostenible
- ◆ Liderazgo en sostenibilidad financiera en la República Dominicana

Integrando el triple resultado en las acciones del Banco, se garantiza el desarrollo del negocio, la sociedad y el medio ambiente

**WORLD  
FINANCE**

- ◆ Mejor banco digital
- ◆ Mejor *App* bancaria del país



**LATINFINANCE**

- ◆ Banco del año de la República Dominicana
- ◆ Mejor banco para pymes en Latinoamérica y el Caribe



**EUROMONEY**

- ◆ Mejor banco de República Dominicana

**Sello de Buenas Prácticas Inclusivas RD Incluye**



Banreservas fue reconocido, nueva vez, con el Sello RD Incluye, iniciativa del Consejo Nacional de Discapacidad –CONADIS– y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–, quienes nombraron a la institución como Agente de Inclusión y





certificaron **21** nuevas oficinas, por la adecuación de sus espacios físicos para la accesibilidad de personas con discapacidad. En esta sexta edición, el Banco acumuló **120** reconocimientos, manteniéndose como la entidad más premiada a nivel nacional



### Certificaciones en Sostenibilidad 3Rs



**18** nuevas certificaciones para igual número de oficinas todas en la categoría Oro, mayor distinción posible. En esta quinta edición, el Banco acumuló **41** reconocimientos, alcanzando el mayor número de certificaciones otorgadas a una entidad financiera, por cumplir con el ahorro de recursos, el manejo adecuado de los residuos y otras buenas prácticas



### Catálogo de Prácticas Prometedoras



El programa Bancarizar es Patria fue reconocido como iniciativa promisoría 2022 por el Consejo Nacional de la Empresa Privada -CONEP- y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-. Este reconocimiento busca resaltar las acciones del sector privado dominicano para fomentar el logro de los ODS

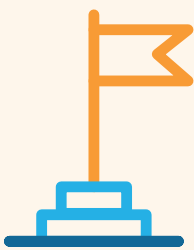




# Gestión y gobernanza



El Banco de Reservas se convirtió en la primera institución financiera dominicana en obtener la certificación ISO 37001 sobre el sistema de gestión antisoborno, por lograr satisfacer parámetros internacionales de cumplimiento ético, que le permiten prevenir, detectar y mitigar, oportuna y eficazmente, el riesgo de soborno y corrupción. Además de ser la primera entidad financiera del país en obtener esta distinción, Banreservas pasó a ser la segunda de Centroamérica y la sexta de Latinoamérica en obtenerla, según datos de la Organización Internacional de Estandarización –ISO–, organismo creador de la certificación.

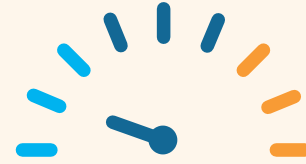


Este logro es uno de los hitos más notables del proyecto Fortalecimiento y Desarrollo de una Cultura Ética Corporativa para el Banco y sus Empresas Subsidiarias. En el marco de esta iniciativa y para el cumplimiento de la certificación, se implementaron las siguientes mejoras:

- ◆ Emisión de la primera política individual de anticorrupción que abarca el Banco y sus Empresas Subsidiarias
- ◆ Creación del Subcomité de Cumplimiento Ético
- ◆ Fortalecimiento de la línea de denuncias de las empresas del Grupo Reservas, para convertirla en la Línea Ética, un canal unificado de denuncias para todas las Empresas Subsidiarias y sus grupos de interés internos y externos



- ◆ **Desarrollo de la matriz de riesgos de anti-corrupción y su correspondiente barómetro, permitiendo de esta forma identificar las áreas más sensibles a riesgos éticos**



Estos esfuerzos aunados al robustecimiento de los controles de verificación y de la estructura de las unidades de cumplimiento ético, anticorrupción y antisoborno del Banco y sus Empresas Subsidiarias fomentan y contribuyen a una cultura de integridad y transparencia en la República Dominicana.



En otro orden, se actualizaron los procesos concernientes a la relación con proveedores, el Código de Ética y normas disciplinarias para colaboradores, el Código de Ética de proveedores y el proceso cumplimiento a normas institucionales, mediante la evaluación de oportunidades de mejora para las prácticas institucionales, conforme a los requerimientos y solicitudes de las unidades responsables y líderes de estos procesos. Como parte de esta actualización, se incluyó el compromiso social y la gestión responsable de negocios en el código de ética de la institución.

A su vez, se elaboró la Declaración de Principios de Gobierno Corporativo, mediante la cual el Banco declaró la sujeción de sus actividades empresariales a principios éticos, rectores del comportamiento de sus colaboradores, sin discriminación de cargos o responsabilidades. La misma establece el desarrollo de plataformas operativas y programas de responsabilidad social que permitan garantizar la rentabilidad de la institución, sin dejar de lado la seguridad física y económica de los clientes y colaboradores. Esta declaración reitera el compromiso con la prosperidad de todos los dominicanos, para lo cual se despliegan y llevan a cabo programas que impacten de manera positiva la cultura, el medio ambiente, los derechos humanos, la igualdad entre las personas, la inclusión y la diversidad.

En total, se cuenta con 17 políticas instauradas para el respaldo de la estrategia de banca responsable y los criterios ASG del modelo de negocios Banreservas. Aquí, se incluyen la Política de Manejo de Conflicto de Interés para Miembros del Consejo de Directores y la Guía de Gestión de Incidentes de Seguridad Cibernética, entre otras.



Como cada año **+90%** de los reportes solicitados por los entes reguladores fueron entregados a tiempo



También, se ejecutaron las evaluaciones internas y externas del Consejo de Directores, validando el cumplimiento del 100% con los criterios relacionados a las prácticas de Gobierno Corporativo, tanto para el órgano rector como para sus miembros y Comités adscritos. Como parte de estas evaluaciones, se constata que cada organismo esté trabajando dentro de las funciones establecidas y se vela porque la integridad, reputación, competencia, capacidad y fortaleza financiera de cada miembro del Consejo de Directores esté y se mantenga dentro de los parámetros idóneos para una institución con la importancia sistémica del Banco de Reservas.

De una población de 37 colaboradores de la Alta Gerencia, se identificó que el 5% del pago de la remuneración variable promedio otorgada corresponde a indicadores de sostenibilidad y acciones que apoyan los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.



La gobernanza proactiva y la evaluación constante de los controles puestos en práctica garantizan la eficiencia operacional y mitigan el riesgo de corrupción y conducta antiética en las operaciones, asegurando la sostenibilidad del negocio.



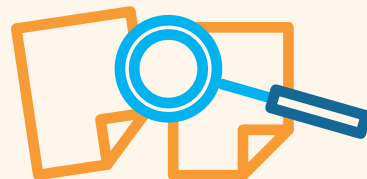
## Ética y sostenibilidad

Durante el año, se realizaron 161 auditorías alineadas a las políticas que respaldan la estrategia de banca responsable y los criterios ASG del modelo de negocios Banreservas, incluyendo los procesos de tecnología de la información, digitalización, seguridad de la información, Gobierno Corporativo, sostenibilidad y responsabilidad social, política de créditos especializados y la evaluación de créditos a contratistas y suplidores del Estado dominicano. Como resultado de estas auditorías, se llevaron a cabo 396 acciones de seguimiento bajo una nueva metodología más ágil.



En cuanto a la gestión de Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno, todos los casos y las oportunidades detectadas, incluidas las 147 comunicaciones recibidas a través de los canales internos de reporte de incidencias; fueron atendidas y gestionadas de manera eficiente y oportuna.

**El Banco de Reservas se convirtió en la primera institución financiera dominicana en obtener la certificación ISO 37001 sobre el sistema de gestión antisoborno**

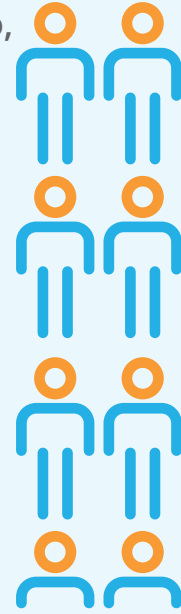


En cuanto a la formación continua en temas de ética, cumplimiento y anticorrupción, se tomaron las siguientes acciones:

**60.6 %**



de los colaboradores del Banco, correspondiente a **6,664** del total de la fuerza laboral<sup>1</sup>, fueron capacitados en identificación oportuna de actos irregulares, prevención de lavado de activos y anticorrupción



**40**

cápsulas formativas diseminadas, entre todos los colaboradores, relativas a estándares éticos y canales de reporte de incidencias éticas y legales



Los clientes, agentes externos y la comunidad en general tienen a su disposición las más de 200 oficinas comerciales, la página web Banreservas y la línea ética, abierta en este período para todos los grupos de interés para realizar denuncias de situaciones antiéticas o corrupción, acompañada del Centro de Contacto para quejas y reclamaciones a nivel general.

Un hito recalculable fue la formalización del Manual de Políticas de Igualdad y No Discriminación que establece los principios y lineamientos para garantizar igualdad de oportunidades a cada colaborador de la institución indistintamente de su religión, origen étnico, ideas, aportes, sexo, edad, origen social, nacionalidad, orientación sexual, filiación política o jerarquía, entre otros aspectos del derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Así mismo, se continuaron los trabajos para la obtención del sello Igualando RD, iniciativa del PNUD y el Ministerio de la Mujer, que busca trabajar a favor del establecimiento de un sistema de calidad en temas de equidad de género en el Banco. Esto incluyó la elaboración de la Guía para el Manejo de Casos de Acoso Laboral y el Manual para Asistencia de Casos Basados en Violencia



<sup>1</sup> Hasta el Informe anterior, el número reportado incluía los colaboradores de las empresas subsidiarias.

# Formalizamos el Manual de Políticas de Igualdad y No Discriminación para garantizar la igualdad de oportunidades a nuestros colaboradores

de Género e Intrafamiliar, donde se contemplan principios y acciones para promover la equidad e igualdad, y apoyar a todos los colaboradores víctima de violencia fuera y dentro de la institución. También, se incluyeron acciones formativas relacionados a la equidad de género en el programa de Cátedra de Sostenibilidad.



Para dar a conocer la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se emitieron **133** publicaciones en redes sociales y **99** publicaciones relacionadas a las acciones del Banco en pro de estas metas globales



En el 2022, se diversificó y amplió el programa Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, con el fin de promover una cultura de desarrollo sostenible y dar respuestas a los requerimientos de formación y capacitación que derivan de las diferentes certificaciones de buenas prácticas en las que el Banco participa.

Este programa incluye dentro de su planificación temas relacionados al desarrollo sostenible, el cuidado del medio ambiente, la sensibilización sobre el trato digno a personas con discapacidad y el empoderamiento de grupos en situación de vulnerabilidad.

Por su parte, los talleres de Banca Responsable constituyen un espacio de sensibilización, formación, debate y empoderamiento sobre la sostenibilidad institucional desde el enfoque de la Agenda 2030, el Pacto Global de las Naciones Unidas, y los principios rectores sobre la responsabilidad social de las empresas y los Derechos Humanos.



En el marco de la Cátedra, se impartieron **263** horas de capacitación a **1,296** colaboradores, incluyendo los **196** colaboradores capacitados en talleres de Banca Responsable



Como parte de la innovación continua, el 2022 fue el primer año que se realizó, a través de este programa, un taller dirigido específicamente a personas de la tercera edad, con la participación de más de 50 colaboradores pensionados de Banreservas.

## Mejora continua

Con la implementación de la Guía de Crédito y el Tablero de Devoluciones, se redujo en más de un 12% los reprocesos en las solicitudes de análisis y desembolsos de crédito.



La estandarización de las tipologías de reclamos disminuyó en un 97% los errores que derivaban en un mayor tiempo de respuesta a estos. De igual manera, la optimización del proceso de transferencias ordenadas en oficinas alcanzó un 72% de eficiencia en el tiempo de atención del cliente.

Cabe destacar la creación de un Centro de Contacto de atención de cobros, obteniendo una reducción del 58% de las llamadas desatendidas y la recuperación de más de RD\$550 millones.



Igualmente, se implementaron mejoras encaminadas a alcanzar una mayor eficiencia operativa, optimizando los procesos de abastecimiento de efectivo en cajeros automáticos, transferencias de fondos, compra y venta de divisas, habilitando dos centros de acopio en el Sur y el Este del país para reducir los costos de transporte de efectivo.



En el 2022, se diversificó el programa Cátedra de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, para promover una cultura de desarrollo sostenible

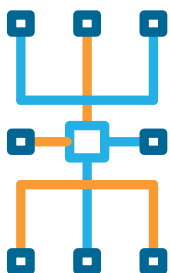




Se mejoró, también, la impresión del acuse de recibo de tarjetas de crédito, incrementando en un 22% la eficiencia en la entrega de tarjetas y la gestión de más de 14,887 solicitudes vía el nuevo canal de ventas en el Centro de Contacto.

Nueve robots fueron desplegados a través del proyecto Evolución y su frente de Automatización de Procesos con Robótica -RPA, por sus siglas en inglés-, potenciando el rendimiento de las operaciones, reduciendo costos y apoyando el balance vida y trabajo de los colaboradores. Esto dio como resultado:

- 
23 procesos evaluados
 
- 
 Liberación de **3,600** horas de trabajo, impactando la reducción del consumo energético
- RD\$ 26.41 millones de ahorro mensual estimado
- +35 mil solicitudes de tarjetas de crédito preaprobadas y mantenimiento de éstas
- 600 mil datos de clientes inscritos para recibir notificaciones
- +3 mil transferencias LBTR procesadas en el Centro de Atención de Servicios Especializados -CASE-
- 800 aperturas de cuentas de nómina



Con el objetivo de incrementar la capacidad de desarrollar ágilmente productos digitales, se estableció el Laboratorio Digital, iniciando con la puesta en marcha de la primera mesa ágil. Esto disminuirá el tiempo de respuesta e incrementará significativamente la captación de nuevos clientes.





Además, se diseñó e inició el proceso de ejecución de la hoja de ruta para migrar aplicaciones pre identificadas a la nube, ahorrando costos de electricidad y desperdicios, dada la disminución de equipos físicos para almacenamiento.

Para la mejora de la operatividad interna, se establecieron nuevos protocolos de identificación de clientes que realizan la mayor parte de sus transacciones de manera presencial y pueden ser derivados a canales digitales.

Como parte de la mejora de la infraestructura física del Banco, se continúa con la implementación del sistema Fractal para optimizar los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de la institución.

En los procesos gubernamentales, se redujo el tiempo de respuesta para el pago de la nómina del servicio exterior de cinco días laborales a 15 minutos, incrementando la productividad y la calidad del servicio al cliente. Además, se implementó el depósito de cheques sin volante a requerimiento del Ministerio de Turismo.

En los próximos años, se continuará con la digitalización e implementación de metodologías ágiles.




## Privacidad y Seguridad de la Información

La protección de la privacidad y la seguridad cibernética son temas interconectados, pues a medida que se procesa o almacena en línea más información personal, la protección de la privacidad depende cada vez más de la implementación eficaz de la seguridad cibernética por parte de las instituciones receptoras de estas informaciones. En algunos casos, las medidas de seguridad cibernética respaldan la infraestructura crítica que protege los datos, salvaguardando así la información personal.



La privacidad y la protección de los datos personales de los clientes es un deber al cual el Banco presta especial importancia. Mediante medidas efectivas de seguridad cibernética, se garantiza el mantenimiento seguro de la información confiada a la institución.



- 142** incidentes de seguridad informática relacionados a ciberseguridad reportados y solucionados
- 27** cápsulas difundidas relacionadas a temas de ciberseguridad
- 71.9%** de los colaboradores capacitados en temas de ciberseguridad

## Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social es un tema integrado en el accionar diario del Banco. La cultura de compromiso y contribución social se demuestra en los aportes económicos destinados, año tras año, para afrontar los principales retos de la sociedad dominicana. Desde inversiones en iniciativas de salud, educación financiera, apoyo al turismo, arte, deporte y a la cultura local, el Banco apuesta a la mejora de la vida de todos los dominicanos y está presente en todas las aristas sociales del país.



## Contribución Social



- 415** charlas sobre educación financiera infantil
- 139** escuelas atendidas en educación financiera infantil
- 14,479** niños y jóvenes, hasta 18 años, capacitados en educación financiera

Apoyo a la Fundación Yo También Puedo, durante tres meses, con talleres de educación financiera adaptados para personas con discapacidad



**150,000**

tarjetas Bono Madre emitidas en apoyo a la iniciativa gubernamental Más para Mamá en el Mes de las Madres

**2,150,000**

tarjetas Bono Navideño emitidas en apoyo al proyecto gubernamental La Navidad Cambió

**44**

instituciones gubernamentales y fundaciones sin fines de lucro beneficiadas con donaciones de mobiliarios y equipos operacionales



Remodelación del Centro Atención Primer Nivel Peralvillo y de varios hogares de adultos mayores del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente



## Turismo



En 2022, se aprobó el financiamiento de proyectos turísticos que incentivan la fuerza laboral dominicana, generando más de **4,500** plazas de empleos directos e indirectos. La mayor parte de estas plazas están localizadas en la provincia de Pedernales, donde se construye el Puerto Turístico Taino Bay y se trabaja en la dinamización de la economía local. Los proyectos aprobados también traen consigo la incorporación de **1,119** habitaciones en el sector

Se realizó la entrega formal de dos coches eléctricos por parte del Banco y del Centro Cultural Banreservas, en seguimiento al apoyo brindado a la iniciativa del Clúster Turístico de Santo Domingo -CTSD- en alianza con la Alcaldía del Distrito Nacional -ADN- de transformar los antiguos carruajes de caballos de la Ciudad Colonial y del Malecón de Santo Domingo. Esto



conserva la tradición al tiempo que mejora las condiciones de vida de animales y protege el medioambiente.

Como parte de la labor anual del Banco, se participó de actividades benéficas relacionadas al sector turístico, para fines de ayuda a las casas de acogida de menores, personas con discapacidad y en extrema pobreza, como la «IV edición de la Copa Nacional de Polo», realizada por Save the Children y la Cámara Británica de Comercio en República Dominicana, y el «7° Maratón Catalonia 5K», de la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil.

Se brindó apoyo al carnaval de la ciudad de Puerto Plata, al evento «Un recorrido por la historia del turismo dominicano», auspiciado por la Cámara Oficial de Comercio de España, y al «Congreso Sabor Fusión 2022». Se apoyó también la «V Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible», evento que sirvió de escenario para promover, desde el sector turístico, la accesibilidad y la inclusión.

Igualmente, se participó en la actividad anual de la Asociación de Hoteles La Romana-Bayahibe, en la cual se desarrolló el concurso de reciclaje, que se realiza a favor del programa La Romana Florece sin Basura, aportando a la limpieza de las playas y conservación de este polo turístico. En total, se patrocinaron 19 eventos de fomento al sector turístico.



Realizamos actividades de educación financiera, formación educativa, sociales, medio ambientales, de turismo y deportivas

## Voluntariado Banreservas



Continuando con la tendencia de homogeneización y digitalización en la estructura y los procesos del Banco, durante el año se trabajó en la creación del Manual de Procesos del Voluntariado Banreservas. Además, se promovió el buzón de correo electrónico para la recepción de solicitudes de apoyo, incrementando su uso y disminuyendo el tiempo de respuesta a los solicitantes. De igual forma, se estandarizaron los requisitos de solicitudes de donaciones y se distribuyó una mayor cantidad de comunicaciones internas y externas al Banco.

Se llevaron a cabo diversas actividades, tales como:

La donación de una ambulancia para la provincia de Monte Plata, como respuesta solidaria tras el paso del huracán Fiona, llevando también donaciones a esta y otras provincias del Este del país y aportando a la reconstrucción de las viviendas impactadas por el fenómeno atmosférico



Las **8** adecuaciones del área de *screening* auditivo en diferentes hospitales infantiles a nivel nacional, en colaboración con el Servicio Nacional de Salud -SNS- y departamentos internos del Banco

Las donaciones de medicamentos, equipos médicos, alimentos, calzados y otros insumos a distintas organizaciones del país



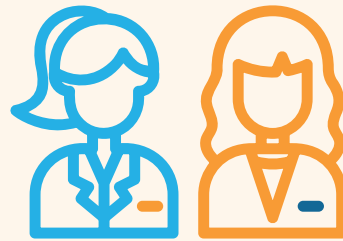
El acuerdo suscrito con la Procuraduría General de la República para la remodelación y construcción de las unidades de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género, Intrafamiliar y Delitos Sexuales, remozando la unidad principal del Distrito Nacional en este primer año. La intervención de nuevas unidades tendrá una inversión inicial de **RD\$46 millones** mientras que las unidades a remodelar y equipar conllevarán una inversión de **RD\$245 millones**





La iniciativa Recicla Tu Cuaderno, como medida de intercambio de libros y cuadernos usados por artículos promocionales del Voluntariado Banreservas. Los cuadernos recolectados fueron llevados a la recicladora, donde gracias a la participación de **510** colaboradores se reciclaron **5,290** kg de papel y cartón. Los libros usados pasaron a formar parte del programa Trae Tu Lista, donde los colaboradores del Banco pudieron adquirir los mismos para el nuevo año escolar

La participación de colaboradoras en los talleres virtuales y sesiones de mentoría, enfocados a empoderar mujeres en Latinoamérica, en colaboración con la Fundación para el Desarrollo Sostenible



La premiación Aplaudo tu Gran Voluntad, donde se reconocieron a 10 mujeres destacadas dentro de la sociedad dominicana por su compromiso, liderazgo, excelencia e integridad dentro de los ámbitos del emprendimiento, comunidad, deporte, industria e innovación, entre otros

A continuación, se presentan los principales indicadores del Voluntariado Banreservas:

**120**

instituciones beneficiadas con donaciones



**3.2%**

de los colaboradores participantes en al menos una jornada del Voluntariado, incluyendo los **221** colaboradores voluntarios en reforestaciones



**6,300**

árboles sembrados en jornadas de reforestación

# El Voluntariado Banreservas y la Procuraduría General suscribieron un acuerdo para la creación de un Centro de Asistencia Integral

**106**

niños con discapacidad participantes del programa de Desarrollo Integral

**190**

adultos mayores y **450** niños beneficiados con almuerzo navideño



**24**

becas otorgadas para estudios artísticos

**800**

hijos de colaboradores beneficiados con talleres creativos

**48**

ganadores del concurso de pintura navideña infantil Banreservas

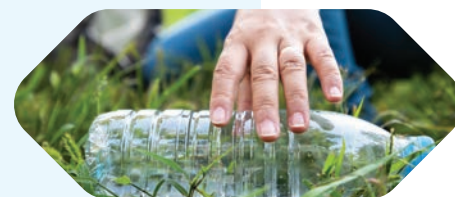
**250**

comunidades impactadas por el programa Buen Vecino



**16,995**

familias beneficiadas con **22** operativos, **6,300** raciones de comida entregadas y **84,543** libras de plástico retirados de ríos, resultados todos del programa Vida





## Centro Cultural Banreservas



**CENTRO CULTURAL**  
BANRESERVAS

**100**

actividades realizadas en apoyo a la cultura, incluyendo Artefórum y Musifórum, ciclos de cine clásico y dominicano, exposiciones de artistas plásticos, talleres, conferencias y conversatorios, entre otros



**11**

obras publicadas con más de **9,000** ejemplares impresos



**290**

obras literarias donadas



## Deportes

**84**

eventos deportivos nacionales apoyados mediante patrocinios a las principales disciplinas deportivas del país, abarcando la temporada de béisbol invernal, baloncesto, golf, fútbol, voleibol, ajedrez, maratones, caminatas, apoyo a clubes deportivos, carreras automovilísticas, tenis y otras actividades de recreación e integración de la población dominicana



## Resumen Económico 2022

**3,180,677** clientes activos

### Balance promedio total de depósitos de clientes

Expresados en millones

RD\$ **610,937.20**

US\$ **3,368.44**

EU\$ **82.03**

### Aprobado en Productos de Crédito a Clientes

RD\$ **178,782.14**

US\$ **824.58**

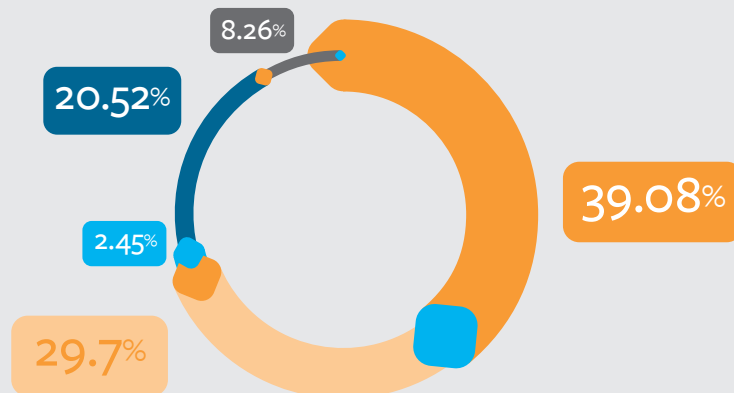
EU\$ **885.51**

En millones

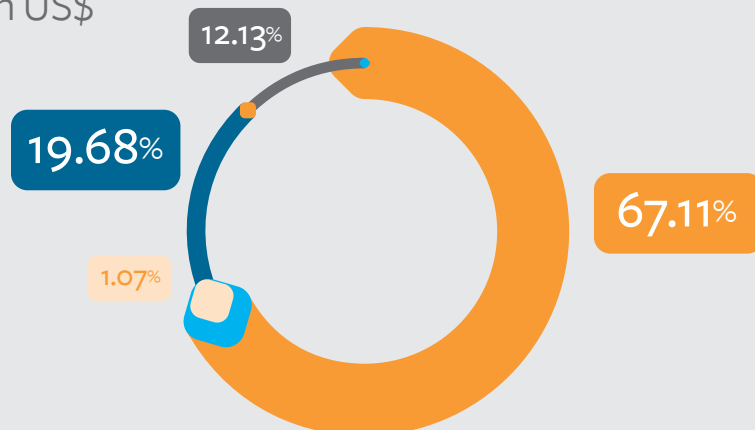
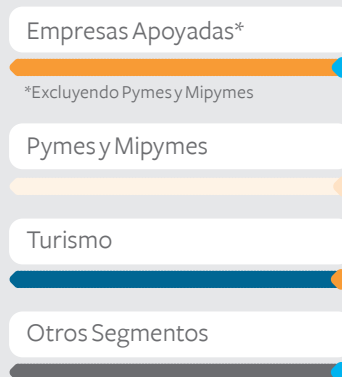
En millones

En miles

### Créditos Aprobados en RD\$



### Créditos Aprobados en US\$



**38,447**

pymes se les emitió o abrió un producto bancario, de los cuales **73%** son de crédito

**+22.0%**

crecimiento de la cartera mipymes respecto del año anterior

**+20.0%**

incremento en balance de cuentas de ahorro y corrientes pymes

**+48.7%**

incremento en balance de tarjetas de crédito pymes

Incremento de **35.8%** del volumen de servicios, a través de todos los canales, respecto del año anterior

## Ferias



Con tasas desde **7.95%** fijas hasta tres años para préstamos comerciales. Más de **3,500** pequeñas y medianas empresas fueron beneficiadas con financiamientos que superaron los **RD\$7,000 millones**



Con tasas de interés desde **9.81%** y amplias facilidades para los clientes, fueron financiados **RD\$221 millones** para la adquisición de paneles solares durante la feria



Con tasas de interés desde un **8%** fija a 6 meses para vehículos eléctricos e híbridos. La feria cerró con más de **RD\$5,500 millones** en vehículos aprobados, financiando más de **2,460** vehículos nuevos, **158** usados y **82** eléctricos en todo el país





# Experiencia del colaborador



Los colaboradores del Banco de Reservas son el núcleo que habilita todo el negocio. El tesón que demuestran en cada tarea e interacción con los clientes ha sido clave en los éxitos cosechados durante el año. Gracias a su talento, empeño y espíritu de colaboración se ha logrado posicionar al Banco como referente en Latinoamérica y el Caribe en materia de gestión antisoborno, sostenibilidad financiera y apoyo a la economía naranja.

En referencia a lo anterior, se trabaja cada año en el apoyo de este grupo vital para el Banco y sus Empresas Subsidiarias. Las áreas de mayor enfoque durante el 2022 fueron la mejora de la inclusión y equidad, especialmente las mujeres y personas con discapacidad; y la salud y seguridad ocupacional.

Se cumplió un lustro desde el inicio formal de la estrategia de inclusión de personas con discapacidad mediante el proyecto Banreservas Accesible. Desde entonces, se han adaptado procesos e infraestructuras que permitan el trabajo pleno, evaluando siempre la idoneidad con los puestos de trabajo disponibles. A través de la incursión en este proyecto, se afianzó la sensibilidad de los colaboradores del Banco con las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad en su día a día, así como su voluntad y compromiso de hacer espacio a divergencias de pensamiento y accionar.

Con la visión inclusiva de apoyo a personas con discapacidad, se dirige la atención en los avances del logro de la equidad de género. En el marco de la aplicación al sello Igualando RD del PNUD, se trabaja en instaurar políticas y adecuar procesos que respalden el acceso a oportunidades equitativas para todos.



Con la ejecución de estas iniciativas, se alimenta el compromiso de mantener un lugar de trabajo seguro, armonioso y competitivo en el mercado dominicano. Adicionalmente, se mantiene la inversión en el desarrollo personal, profesional y familiar de los colaboradores,

resaltando las capacitaciones no regulatorias disponibles para el personal de todos los niveles, la evaluación continua de los protocolos de seguridad, el reconocimiento a la trayectoria, la excelencia y la innovación, así como los programas de desarrollo de líderes.

El **100%** de los colaboradores trabaja a tiempo completo, desglosado en:



El desarrollo de capacidades cobra especial importancia para continuar la trayectoria de innovación del Banco. Por esto se continúa la inversión en educación continua del personal, brindando el espacio y las facilidades para que los colaboradores puedan seguir desarrollándose dentro de sus carreras profesionales.



El bienestar familiar de los colaboradores es por tradición uno de los puntos que Banreservas presta especial cuidado al entender que familias prósperas crean personas más comprometidas y enfocadas. Beneficios tales como las licencias parentales por encima de lo requerido por ley, los subsidios educativos para dependientes, los premios estudiantiles para hijos de colaboradores, los talleres creativos, los campamentos de verano y las conferencias para la edificación personal, evidencian el compromiso de cuidar no sólo del personal, sino también de sus familias.

De igual manera, la salud y seguridad es parte de la inversión continua del Banco, incluyendo las jornadas anuales de vacunación, las capacitaciones preventivas y las evaluaciones que garantizan el correcto funcionamiento de los controles de seguridad.



La magnitud de la fuerza laboral del Banco convierte en todo un reto la satisfacción plena de las necesidades de cada uno de los colaboradores, reto que se asume cada año y cuyos resultados se muestran a continuación.

## Atracción y Desarrollo del Talento

Contar con el personal correcto y capacitado posibilita el avance de las estrategias de negocio. La motivación personal de cada colaborador, así como la disponibilidad de tiempo y el presupuesto invertido por la institución, permite el desarrollo de capacidades y se traduce en la mejora de los servicios brindados por el Banco.

**10.46%**

de los colaboradores obtuvieron título universitario luego de ingresar al Banco



Al cierre del 2022 se recibieron:



**831**

nuevos colaboradores, **93** de éstos en su primera oportunidad laboral

**130**

estudiantes de pasantía comparados con los **38**<sup>2</sup> del pasado año

## Diversidad, Equidad e Inclusión

Con miras a mitigar el riesgo de discriminación y fomentar un clima de trabajo inclusivo, se capacitaron 494 colaboradores en 16 talleres sobre trato digno a personas con discapacidad.

A través del programa Banreservas Accesible en Inclusión Laboral -BAIL-, se mantienen 116 personas con discapacidad contratadas en el Banco. El programa tiene como objetivo la inclusión al ambiente laboral de personas con discapacidad, según sus talentos, lo que permitió incorporar también a 64 pasantes con discapacidad.

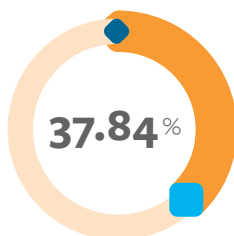


**116**

colaboradores formados en lengua de señas en **9** talleres impartidos en 2022, totalizando **389** desde el inicio de este programa.

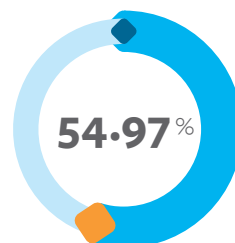


Durante el año, también se creó el plan de trabajo para garantizar la equidad de género, prestando especial atención a estadísticas como:



**37.84%**

de los puestos de Alta Gerencia es ocupado por mujeres



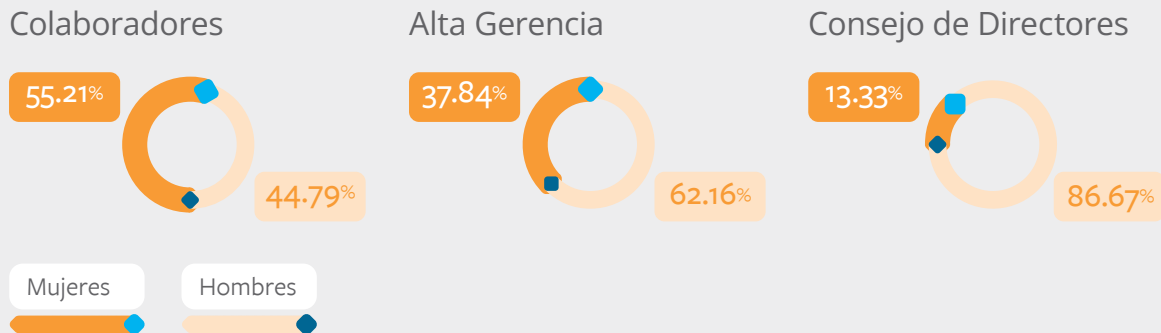
**54.97%**

del personal que supervisa al menos un empleado es de sexo femenino

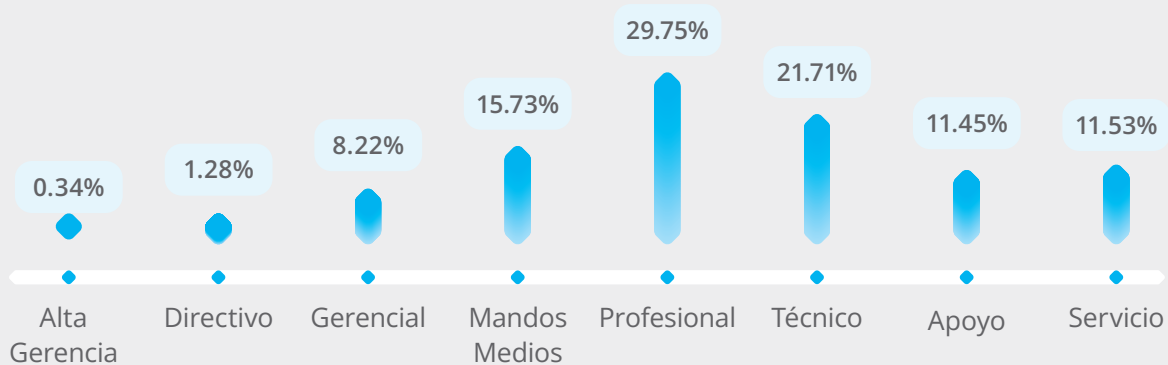
<sup>2</sup> Dato actualizado. El Informe anterior mostraba 36 pasantes.

## Estadísticas de Colaboradores

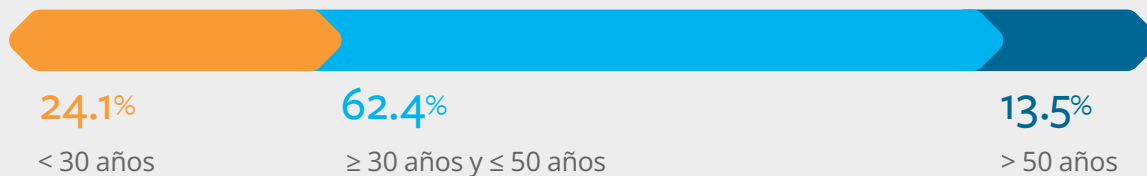
### Distribución por Género



### Distribución por Grupo Ocupacional



### Distribución por Edad



Luego de la revisión anual de la escala salarial, se determinó que el **99.8%** de los colaboradores recibe un salario por encima del mínimo legal establecido. El **0.2%** restante coincide con el salario mínimo legal, acorde a las funciones que realizan





## Salud y Seguridad Ocupacional

En el 2022, se mantuvo en cero el índice de siniestralidad en accidentes laborales. Otros resultados del año fueron:

**55**

capacitaciones impartidas con relación al programa de Salud y Seguridad Ocupacional

**8,497**

colaboradores capacitados en prevención de accidentes y en el plan de emergencias

**90**

brigadas conformadas y entrenadas para actuar ante emergencias y manejar extintores

**5**

nuevas salas de lactancia habilitadas



**844**

colaboradores beneficiados de la jornada de vacunación contra la influenza

**963**

inspecciones de seguridad realizadas que incluyeron:

**111**

visitas a distintas oficinas para inspeccionar los extintores



**29**

simulacros de evacuación

**9**

seguimientos a vandalismos

**2**

inspecciones de las bombas contra incendio



Se mantuvo una vigilancia periódica del sistema de prevención de riesgos y el reporte e investigación oportuna de los incidentes de salud y seguridad ocupacional, con una frecuencia de accidentes de 0.81 y un índice de severidad de 0.03.

## Formación y Aprendizaje



Durante el 2022 se invirtieron:

RD\$ **4**

millones en subsidios educativos para colaboradores y sus dependientes

RD\$ **135**

millones en capacitaciones a colaboradores

**9,732**

colaboradores recibieron al menos una capacitación no regulatoria

Un promedio superior a las 30 horas de capacitación por colaborador, bajo el siguiente desglose y distribución promedio en horas por:

### Género

Promedio por horas

**35** por cada colaboradora de género femenino

**32** por cada colaborador de género masculino

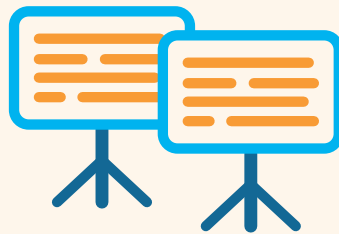
### Edad

Promedio por horas

**35** < 30 años

**30**  $\geq$  30 años y  $\leq$  50 años

**29** > 50 años



### Grupo ocupacional

Promedio por horas

**32** Alta Gerencia

**31** Directivo

**35** Gerencial

**33** Mandos Medios

**29** Profesional

**24** Técnico

**10** Apoyo

**9** Servicio



Adicionalmente, se identificó que el 12.82% de los colaboradores cuenta con formación en disciplinas STEM –ciencias, tecnología, ingeniería y matemática–, lo cual aporta en los objetivos de medición de acciones y transformación digital.

Procurando la prosperidad del personal, se impartieron 57 horas de capacitación en talleres de educación financiera Preserva a 1,878 colaboradores, priorizando al personal de atención directa de clientes y aquellos en situaciones de vulnerabilidad. Además, 48 colaboradores participaron del programa de mentoría para recuperar su salud financiera y el control de sus finanzas personales.

## Retribución y Reconocimientos

Conscientes de que el progreso personal de los colaboradores se traduce en mayores niveles de productividad y la mejora del ambiente laboral, el Banco continuó sus programas de retribución y reconocimiento, beneficiando a:

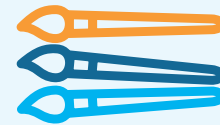


**800**

colaboradores en conferencias para el desarrollo personal y familiar

**255**

colaboradores con talleres creativos



**118**

colaboradores activos y pensionados con becas educativas para sus hijos

**865**

colaboradores con el premio Excelencia Estudiantil para sus hijos

**204**

colaboradores con el subsidio para dependientes con discapacidad

**1,000**

hijos de colaboradores participaron en el campamento de verano



De los programas de reconocimiento al desempeño sobresaliente y la trayectoria laboral, se reconoció a:

**347**

colaboradores por su antigüedad en el servicio con el programa Galardonados Banreservas

**6**

colaboradores en el programa Reconocimiento al Talento Reservas, categoría Excelencia

**11,815**

reconocimientos electrónicos otorgados, de colaborador a colaborador.



Las iniciativas postuladas en el 2022 que resulten ganadoras en las categorías de Innovación del programa Talento Reservas serán reconocidas durante el 2023



## Movilidad Corporativa



**10.8%**

de los colaboradores fueron promovidos como reconocimiento a su buen trabajo

**7.4%**

tasa de rotación de personal, con un **7%** menor que el pasado año, la cual se compone de la siguiente manera:

### Género

**3.87%** Mujeres

**3.52%** Hombres

### Edad

**3.60%** < 30 años

**3.10%** ≥ 30 años y ≤ 50 años

**0.71%** > 50 años

## Satisfacción del Colaborador



Se capacitaron 1,315 líderes en la cultura de excelencia en el servicio y 560 en programas de liderazgo como forma de promover la sana supervisión, y un clima laboral de respeto y colaboración entre el personal indistintamente de su puesto de trabajo.

De igual forma, se alcanzó un índice de 92.8% en las encuestas de satisfacción de los clientes internos, elaborando planes de acción para las unidades con puntuaciones inferiores al 90% y estableciendo iniciativas de mejoras en todos los departamentos del Banco. Las encuestas de satisfacción de los colaboradores se realizan cada dos años y la próxima tendrá lugar en el transcurso del 2023.



Continuamos implementando los programas de retribución y reconocimiento para un mejor desempeño profesional y ambiente laboral





Oficina Dual Banreservas, Plaza Blue Mall,  
Distrito Nacional, Santo Domingo

# Relación con el cliente

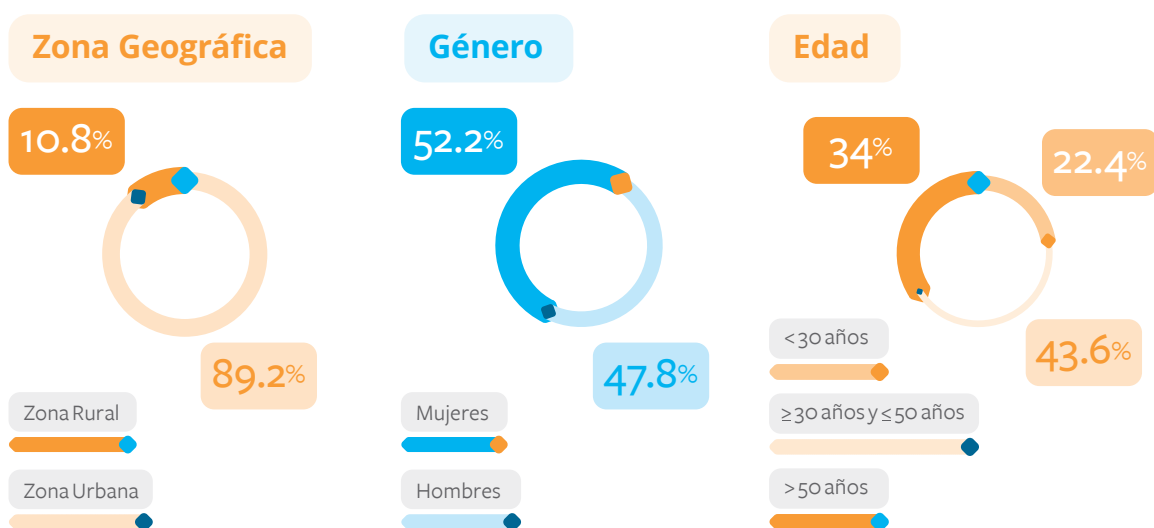


Banreservas continuó innovando en la oferta de productos y servicios para la satisfacción plena de los clientes con el lanzamiento de la *App* de remesas y del préstamo hipotecario remesas con tasas preferenciales.

En cuanto al servicio, se entrenaron 50 colaboradores en el taller básico de lengua de señas, con la intención de brindar asistencia a través de videollamadas a los clientes con discapacidad auditiva y convertir al centro de contacto en el primero a nivel nacional en ser 100% accesible para todas las personas sin distinción de condiciones.

Se mantuvo también el fomento del uso de los canales digitales, comunicando las nuevas funcionalidades lanzadas en la *App* TuBanco Personas, TuBanco Empresas, \*960# y cajeros automáticos.

A continuación, se presentan las características demográficas en la cartera de clientes personales Banreservas al cierre del año.





### Segmento de Negocios

Personas Físicas

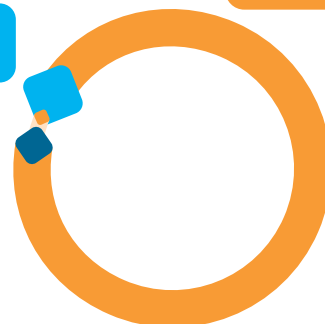
Pymes

Sector corporativo, privado, gubernamental y turismo

3.3%

0.4%

96.5%



## Oficinas y Canales

Como parte del foco de transformación digital, se desplegó al equipo de Derivación de Canales en las oficinas del Banco para incentivar el uso de la *App* Banreservas y del resto de los canales digitales. Otro incentivo para los clientes es la habilidad de usar la *App* sin afectar el consumo de datos para lo cual el Banco invirtió RD\$15,003,810. Ahora, el 90.2% de las transacciones bancarias están disponibles de manera remota y se contabilizaron 94,566 transacciones realizadas por el *Hub* de Pago.

Para ampliar la cobertura a localidades de mayor tránsito, garantizar su buen estado y optimizar la red de los canales presenciales y alternos, se realizaron 260 inspecciones rutinarias de seguridad en oficinas y 552 inspecciones para la instalación, reemplazo y reubicación de cajeros automáticos.

A finales del pasado año, se dio la bienvenida a una nueva entidad de intermediación financiera a Unared, la red de cajeros automáticos más grande del país, abarcando cerca del 49% de la disponibilidad de los cajeros automáticos instalados en el territorio nacional.



Al cierre del 2022 se contaba con:

**+2,700**

puntos de acceso disponibles,  
compuestos por:



**281**

oficinas y unidades  
de negocios personales

**1,656**

cajeros  
automáticos

**27**

puntos bancarios  
gubernamentales

**979**

subagentes  
bancarios

Se observa una disminución en la cantidad de subagentes bancarios disponibles debido a la reubicación de los comercios inactivos. Aun así, con la afiliación de comercios en municipios desprovistos, los subagentes bancarios activos abarcan el 85% de los municipios y el 100% de las provincias del país. A su vez, 124 de las oficinas y 117 de los cajeros automáticos disponibles están adaptados para la accesibilidad de personas con discapacidad y distribuidos en todo el territorio nacional. 16 de estas oficinas fueron adecuadas durante el 2022. Esto contempla cambios en la infraestructura existente, sensibilización de los colaboradores en el trato digno de personas con discapacidad y capacitación en lengua de señas dominicana.



## Satisfacción Multicanal del Cliente



En el 2022 se implementó la medición de la satisfacción del cliente con tecnología código QR. Esta metodología permitió conocer la experiencia del cliente con el servicio recibido, reportar quejas y sugerencias y reconocer el buen servicio de los colaboradores de manera más inmediata.



Conjuntamente a esta nueva metodología y los procedimientos de evaluación tradicionales, se realizaron **39,597** encuestas de satisfacción del cliente, alcanzando un índice de **94%** y un *Net Promoter Score* -NPS- de **+92**. Sin embargo, el tiempo promedio de espera para ser atendido por el Centro de Contacto, incrementó a 1 minuto 8 segundos

Innovamos en tecnologías y aplicaciones en la oferta de productos y servicios, fomentando los canales digitales y experiencias más ágiles

## Gestión de Quejas

Se realizaron importantes esfuerzos para reducir el tiempo de respuesta a quejas y reclamaciones, obteniendo un promedio de 9 días durante el 2022, lo cual representó una mejora de 31.8% respecto del año anterior.



A través de los canales internos se recibieron 257,000 quejas y/o reclamaciones y 2,676 a través de canales externos. Del total de reclamaciones, se cerró el 94% durante el transcurso del año, 52% resueltas a favor del cliente.

## Transformación Digital



Incrementando las opciones digitales disponibles para los clientes, se creó la nueva asistente virtual Alma, implementada para brindar servicios automatizados de manera auto asistida, reduciendo la demanda de personal de atención e incrementando la eficiencia operativa. El nuevo servicio permite la consulta de informaciones generales del Banco, del balance de productos y del estado de las reclamaciones, así como ubicar oficinas, cajeros automáticos, subagentes bancarios, expresar opiniones y sugerencias.



Asistente Virtual Banreservas

## Cobros y Recuperaciones

Para mitigar el riesgo de impagos y mantener el apoyo financiero a los clientes, se trabajó con 6,810 clientes para la renegociación de sus deudas y se crearon productos para la consolidación de deudas para clientes comerciales y personales, incluyendo el programa de flexibilización de préstamos y el préstamo alivio de tarjeta de crédito. Además, se creó la unidad *Inbound* donde se asisten todas las llamadas entrantes a la Dirección de Cobros, dando asistencia directa y oportuna a los clientes que tienen compromisos con la institución. Así, se captan más renegociaciones, se eficientiza el cobro y se brinda una mejor experiencia al cliente. También, se reestructuró el flujo de atención de los clientes de cobros desde el Centro de Contacto para reducir el tiempo de atención.

## Grupos en situación de vulnerabilidad e inclusión financiera



Mediante el programa Bancarizar es Patria, se han continuado los pasos hacia la inclusión financiera de los grupos en situación de vulnerabilidad. A diciembre 2022, se abrieron 426,000 cuentas a personas sin aparente actividad bancaria reciente, contribuyendo a este objetivo de bancarización e inclusión financiera. De igual forma, se tomaron las medidas necesarias para cumplir con la meta de ser el primer banco con un millón de tarjetas activas, logrando cerrar el año con 1,008,786 tarjetas activas.

Tomando en cuenta que el 24.2% de los clientes personales del Banco se encuentra en condición de pobreza holgada, moderada, regular o extrema, se aborda la bancarización desde diferentes aristas como muestran las siguientes estadísticas.



**955**

personas han optado por la cuenta Nómina Inclusiva

**183,900**

clientes jubilados de la tercera edad perciben ingresos vía cuentas en Banreservas

Apoyo a la iniciativa de formación de mujeres emprendedoras en la provincia Barahona

RD\$ **25,295.76**

millones otorgados en créditos para grupos en situación de vulnerabilidad



Por otro lado, el programa Preserva continúa su labor de educar a la población dominicana en el manejo de sus finanzas personales, con los siguientes resultados.

**30,477**

personas capacitadas en **1,696** horas impartidas



**2,588**

cuentas Preserva abiertas

**2,309**

tarjetas Preserva emitidas

Se prestó especial atención a la inclusión de personas con discapacidad, educando a 97 durante el año. De estos, y a través de un acuerdo entre el Voluntariado Banreservas y la Fundación Yo También Puedo, aproximadamente 60 personas con discapacidad intelectual tomaron los talleres de educación financiera durante tres meses, cerrando este ciclo formativo con la apertura de cuentas de ahorros y realizando compras en establecimientos predefinidos con las tarjetas de débito Banreservas.

Los servicios de remesas ayudan a dinamizar la economía local. De las **2,134,625** transacciones de remesas en 2022, el **73%** fue recibido directamente en una cuenta Banreservas



**510,579**

clientes reciben remesas en el año

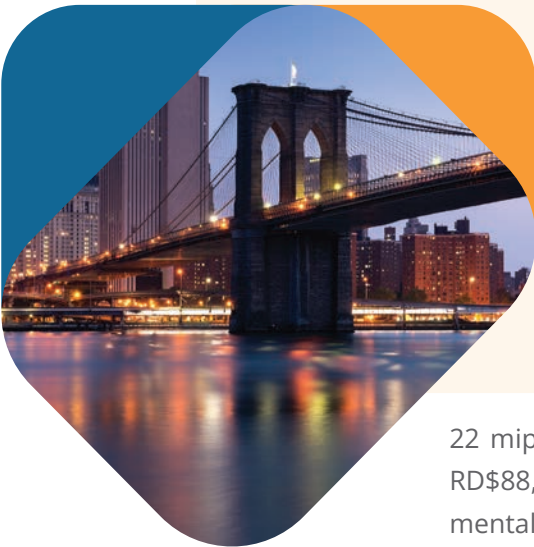


US\$ **667**

millones en remesas recibidas desde el exterior de los cuales **67%** se recibieron en cuentas Banreservas

**↑ 26%**

variación de las remesas recibidas en el año, en comparación con el año anterior



22 mipymes y 3 personas físicas proveedores del Estado accedieron a RD\$88,377.48 millones desembolsados mediante el *factoring* gubernamental, recibiendo entrenamiento personalizado para una mejor experiencia. Las mipymes también recibieron RD\$29,555 millones en financiamiento mediante los productos de crédito del Banco.

Se financiaron de igual modo 35 proyectos de viviendas de bajo costo beneficiando a 8,634 personas con un total de RD\$8,352.48 millones. Esto incluye el apoyo a los proyectos del Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de la Vivienda y Edificaciones y proyectos privados de bajo costo.



## Emprendimiento y Fomento a la Innovación



Como es tradición, se realizó una nueva edición del programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas, brindando igualdad de condiciones a todos los dominicanos que tengan un proyecto de emprendimiento con algún componente de innovación en la oferta de sus productos o servicios. De las 196 solicitudes recibidas, se acogieron 10 proyectos para potenciar sus

estrategias y operatividad. Dos de los proyectos acompañados cuentan con la capacidad de afectar de manera positiva al medioambiente y siete de estos emprendimientos cuentan con algún componente STEM.

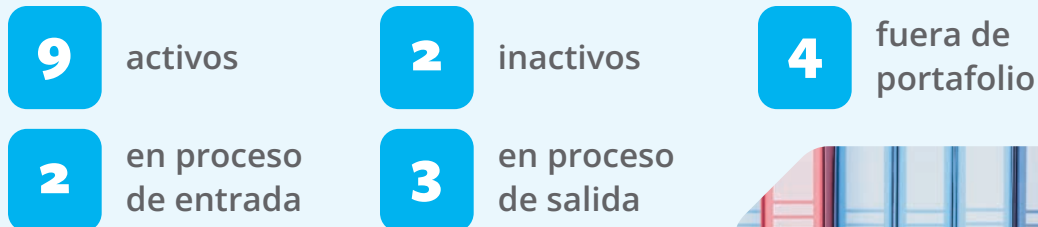
En el año, 65 emprendedores, de los cuales un 15% fueron mujeres, recibieron asesoría, mentoría o aporte de capital por parte del Banco, a través del programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas y el programa Mi Tierra E' RD. Se invirtieron 320 horas de capacitación, mentorías y seguimiento a emprendedores.

En el 2022:

Se aprobaron **4** nuevos proyectos de emprendimiento para un total de **20** proyectos aprobados desde inicios del programa



Resumen de los **20** proyectos aprobados, según estatus:



## Cree Banreservas



**55**

eventos apoyados en colaboración con instituciones sociales y del ecosistema emprendedor local e internacional

**80**

actividades realizadas en el marco de la *Semana Global de Emprendimiento 2022*, reuniendo a **6,000** asistentes

RD\$ **150** mil

otorgados en capital semilla a los emprendedores ganadores del capítulo local de la competencia *EO Global Student Entrepreneur*



RD\$ **70**

millones donados al Fideicomiso Filantrópico Tu Reserva, acumulado al cierre del 2022

RD\$ **57.4**

millones en inversión aprobada a proyectos de emprendimiento

RD\$ **18.9**

millones invertidos en proyectos de emprendimiento distribuidos entre

**RD\$16.2** millones en desembolsos a proyectos y **RD\$2.7** millones invertidos en el programa de Pre-Aceleración



Más de **RD\$40** millones en ventas generadas por proyectos emprendedores durante el proceso de acompañamiento



## Apoyo a Sectores Productivos



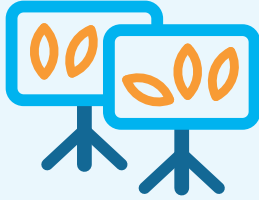
Banreservas, a través de su programa Pignoración de Arroz, ha destinado **RD\$7,200** millones en 2022, que se suman a los **RD\$46,376** millones, desembolsados entre el 2012 y el 2021. Además, se otorgaron **RD\$946.4** millones y **US\$45.60** millones en créditos para el desarrollo del sector agropecuario local, incluyendo a la producción de arroz, cacao, banano y vegetales.

El programa Cooperera integró 20 nuevos grupos cooperativos a su plantilla para recibir apoyo en la incorporación formal de sus empresas sociales y capacitación para la sana gobernanza y la inclusión de prácticas sostenibles. Asimismo, se dio formal salida a 12 de los 13 grupos en formación que recibieron el decreto presidencial en 2022, que los categoriza como cooperativas de producción. El programa actualmente cuenta con 4,781 socios activos de grupos cooperativos integrados.

Dando continuidad a la sinergia creada con la Fundación Dominicana de Desarrollo, se apoyó, desde el programa Cooperera, la elaboración de 19 planes de trabajo, donde los líderes de empresas sociales en zonas rurales pudieron desarrollar ideas y estrategias que les permitirán tener un norte definido para la consecución de sus objetivos.

## Coopera en el 2022

### PROGRAMA coopera



Realizó **325** diagnósticos situacionales a **123** grupos

Apoyó la organización de **11** asambleas

Dotó **40** grupos cooperativos con **132** horas de capacitación en **75** talleres

**1,674**

personas del sector de economía social capacitadas en talleres técnicos



Dentro de los congresos realizados a nivel nacional, se impartieron capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente, el uso correcto del suelo y las mejores prácticas para la plantación de productos agrícolas. Además, se trabajó directamente con las empresas sociales la gobernanza, ayudándolas a desarrollar un esquema que les permita cumplir los estándares con los cuales se administra una empresa de economía social, desde los órganos de administración y control.



Para el 2022, el programa Coopera inició un piloto de donación del costo de los registros de nombre comercial, número de identificación para impuestos –registro nacional del contribuyente– y diseño de marcas, con las que las empresas sociales podrán comercializar sus productos cumpliendo con las leyes que regulan el comercio en República Dominicana.

En cuanto a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional, se ha trabajado en la apertura de cuentas, sistemas de pagos y cobranzas a un grupo importante de las mismas, planeando apoyarles con sus iniciativas de bancarización en el próximo año.







# Proveedores y política de compras



Manteniendo el compromiso de prácticas responsables a través de la cadena de valor, se realizó la revisión de los procesos del área de compras, siendo uno de los pasos que aportó a la obtención de la certificación ISO 37001. Previo a la auditoría de certificación se revisó el Código de Ética y Conducta de proveedores de bienes y servicios o contratistas, servicios tercerizados y subagentes para el Banco y sus Empresas Subsidiarias, verificando que cumpliera con el apego a la ética y con las leyes, normas y estándares internacionales en materia de anticorrupción, antisoborno, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en coherencia con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

De los 3,216 proveedores registrados, se evaluó que el 93% de los proveedores tuvieran la documentación requerida mediante la debida diligencia, reiterando su compromiso de adoptar las disposiciones contenidas en el código de ética, en el que se establecen las pautas y criterios mínimos para el adecuado desarrollo de la prestación de sus productos y servicios. Además, el 6% de los proveedores utilizados fueron nuevos, con el objetivo de incrementar las oportunidades de colaboración con las empresas y pymes locales, quienes, a su vez constituyeron el 99% del volumen de proveedores utilizados durante el período.

Dentro del plan de trabajo 2023 se encuentra el fortalecimiento de la unidad responsable de la gestión de proveedores de la institución, con miras a mejorar la supervisión, cumplimiento de los requerimientos de documentación y depuración de estos frente a las políticas definidas.





Isla Saona, La Altragracia

# Medioambiente y cambio climático



Los esfuerzos por el cuidado del medioambiente son una tarea constante en el quehacer institucional. Por esto se trabajó nueva vez en la certificación 3Rs, certificando 18 nuevas oficinas y reevaluando tres oficinas previamente certificadas. La certificación 3Rs avala la implementación efectiva del sistema de gestión ambiental que optimiza las operaciones del Banco, a través de la adopción de la cultura de reducir, reutilizar y reciclar los desechos generados.

Asimismo, se gestionaron puntos de reciclaje para la recolección de residuos y muros de contención de derrames en 18 localidades, así como la limpieza de sépticos y trampas de grasas, realizando pruebas ambientales de aguas residuales, agua potable de consumo, gases y ruido. También, se evaluaron 23 instalaciones para identificar oportunidades de mejora, corregirlas y aplicar para una próxima certificación 3Rs, velando por el cumplimiento de la Ley General núm. 64-00 sobre Medioambiente y Recursos Naturales. Esta es la legislación local que establece las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medioambiente, y los recursos naturales, asegurando su uso sostenible.



Por otro lado, se realizó la actualización de sistemas que permiten establecer alertas que identifican los documentos físicos cuando cumplen con el período de custodia. Esto habilita la disponibilidad de espacio físico y ayudó en el incremento del volumen de expurgo en un 13.5% en 2022, totalizando 58,049 expedientes.

El enfoque en la optimización de procesos ha permitido la identificación de oportunidades que reducen costos e incrementan las medidas que benefician el medioambiente. Así, el aumento en los materiales reciclados no necesariamente responde a un crecimiento en el volumen de materiales usados, más bien a un incremento de las depuraciones de pasados expedientes.

Se promovió mediante comunicaciones internas el ahorro de energía, agua y la correcta clasificación de los residuos, impartiendo:



23

capacitaciones sobre el uso seguro de productos químicos

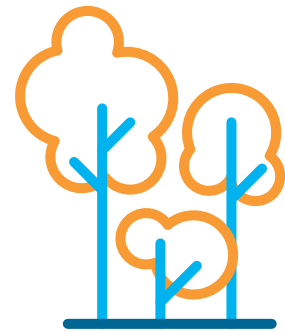
5

charlas sobre separación de desechos y cuidado del medio ambiente capacitando a **850** colaboradores

Las iniciativas de reducción permearon en todos los departamentos del Banco. Por esto se realizó la migración de materiales impresos a digitales en las ferias internacionales de promoción mediante el uso de códigos QR.

A lo externo del Banco, se realizaron patrocinios enfocados a la conservación del medio ambiente, tales como el encuentro anual *Change the World*, que reúne a líderes de la responsabilidad social y la sostenibilidad de República Dominicana y la tercera edición de Plásticos por Juguetes, iniciativa de la Alcaldía del Distrito Nacional que consiste en el intercambio de botellas plásticas por juguetes para los niños de la ciudad.

De igual forma, el financiamiento a proyectos verdes es uno de los ejes de atención que ha cobrado mayor relevancia en los últimos años. Desde préstamos personales para la adquisición e instalación de paneles solares y de vehículos híbridos y eléctricos, hasta financiamientos corporativos para la construcción de parques fotovoltaicos, el Banco ha diseñado productos que abordan las necesidades de todos los sectores que operan en el país mediante el programa Renueva Verde.



## Impacto Ambiental del Banco

Continuando con el compromiso de reducir el impacto ambiental de las operaciones del Banco, se realizó una evaluación a múltiples oficinas para identificar la viabilidad de la instalación de sistemas de energía renovable, instalando un nuevo sistema de energía fotovoltaica de inyección en el Club Banreservas de Santo Domingo.

El 28% del suministro de electricidad en oficinas con paneles solares instalados, provino de fuentes renovables, producto de las 39 oficinas con sistemas de energía fotovoltaica de inyección disponibles y cinco sistemas operando parcialmente. Estos sistemas cuentan con capacidad instalada de 2,017 kW, generando un promedio diario de 4,294 kWh. Gracias a la mejora del sistema eléctrico nacional, no se requirió la instalación de sistemas de carga en el 2022.



# Hemos trabajado en la optimización e implementación de procesos para reducir los costos e incrementar medidas medioambientales

En las localidades con plantas fotovoltaicas instaladas se observó una reducción del 28% en el importe de la factura eléctrica, manteniéndose el progreso institucional en este sentido.

De igual manera, se mide la eficiencia en el uso de los centros de datos de la institución. Los dos principales, mantuvieron un índice promedio de 1.8 y 1.61 respectivamente en el *Power Usage Effectiveness*.

Mediante la gestión del sistema ambiental y las **3,000** estaciones de recolección instaladas en oficinas alrededor del país, se reciclaron los siguientes materiales:



Material	Cantidad reciclada
Papel	<b>53,364 kg</b>
Archivos procesados	<b>44,145 kg</b>
Cartón	<b>8,706 kg</b>
Metal	<b>27,653 kg</b>
Plástico	<b>1,421 lb</b>
Tóner para impresión	<b>275 uds</b>
Chatarras eléctricas y de metal	<b>1,700 kg</b>



Adicionalmente, el soporte operativo del Banco recicló **8,095 kg** compuestos, incluyendo **1,220 kg** de papel, **560 kg** de cartón y **92 kg** de plástico. Además, se redujo el consumo de **2,970** resmas de papel, el **46%** debido a la simplificación de los reclamos de tarjeta de crédito y débito. A esto se suman **1,408,250** sobres y **13,237** cajas no requeridas gracias a la transformación digital.

Continuamos implantando energías alternativas, contando con 39 oficinas con sistemas de energía fotovoltaica de inyección disponibles



4,125

tarjetas de presentación digitales con QR asignadas a ejecutivos, reemplazando las tarjetas impresas



## Impacto ambiental en la cadena de valor y financiamiento de proyectos verdes

Dado al crecimiento del parque vehicular eléctrico del país, Banreservas ha fomentado el aumento de cargadores, con 38 estaciones de carga disponibles a nivel nacional para los vehículos eléctricos. También, se habilitó la disponibilidad de pagar la carga de los vehículos eléctricos con la tarjeta Visa Flotilla Banreservas.



92

clientes beneficiados con facilidades para adquisición vehículos eléctricos e híbridos



Como parte de la mejora de los procesos, se instauró una nueva evaluación dentro del análisis en las solicitudes de crédito para identificar de manera más ágil y efectiva los casos que aplican para la evaluación del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales –SARAS–. Así, los clientes tienen mayor oportunidad de accionar

ante cualquier oportunidad identificada. En el año, se llevaron a cabo 422 evaluaciones de riesgos financieros relacionados con el cambio climático, verificando la vulnerabilidad de cada sector económico relacionada con el clima. A través de las evaluaciones SARAS, se aprobaron 59 solicitudes de crédito y 76 fueron rechazadas por el incumplimiento a criterios sociales y medioambientales.

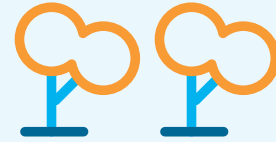


### A través del programa Renueva Verde:



RD\$ **324.95**

millones otorgados  
en financiamientos



**106**

grandes empresas de los segmentos  
empresarial y corporativo aprovecharon  
el financiamiento



Se estructuró la facilidad de crédito por US\$19.7 millones a favor del Consorcio Montegrando mediante un mecanismo financiero que le permitiera acceder a recursos frescos, a los fines de mantener el ritmo de ejecución, construcción y terminación del Proyecto Múltiple de la Presa Montegrando y Rehabilitación y Complementación de la Presa Sabana Yegua, evitando retrasos e incumplimiento del cronograma de trabajo y entrega requerido por el Estado Dominicano.

Además, se tienen nueve proyectos de energía renovable en cartera que tendrán una capacidad instalada de 676.14 MW. Dos de estos recibieron desembolsos que totalizan US\$92.5 millones a diciembre 2022, en apoyo al Plan Energético 2022-2036 del Estado dominicano. La estructuración de estos créditos contribuye a la descarbonización de la economía mediante el financiamiento de parques de energía fotovoltaica.



# Trabajando por un futuro sostenible

El avance de la tecnología abre numerosas oportunidades para la bancarización y la inclusión financiera de los segmentos más vulnerables de la población. Aprovechando este potencial, se continuará invirtiendo en la transformación digital de los productos y servicios, eliminando las barreras de acceso al sistema financiero formal y acercando el banco a los dominicanos cada día más.

Las personas con discapacidad representan uno de los grupos que enfrenta mayores barreras para participar como entes productivos de la sociedad. Precisamente, y como se ha venido realizando en los últimos cinco años, mantendremos el apoyo con estos clientes desarrollando nuevos productos y haciendo más inclusiva la atención desde todos los canales.

Se mantendrá el foco en los grupos en situación de vulnerabilidad económica, apostando por la apertura de cuentas de ahorro a personas no bancarizadas, la educación financiera y el lanzamiento de un nuevo producto de remesas en 2023.

El enfoque de equidad continuará siendo extensivo a través de la cadena de valor del Banco, prestando especial atención a los colaboradores. Examinar y mejorar los protocolos que aseguren la igualdad de oportunidad y condiciones a todos seguirá siendo una de las ventajas competitivas que permite atraer y mantener los mejores talentos. De igual modo, la capacitación del personal en materia de cuidado del medioambiente, ética y sostenibilidad garantiza una fuerza de trabajo educada con las condiciones para propiciar la continuidad de las prácticas de banca responsable.

Además, se seguirán evaluando los procesos internos institucionales para el apoyo a la atención del cliente. Como parte de esta labor, se tiene contemplado la evaluación e implementación de nuevos softwares en distintos departamentos del Banco. Los canales alternos seguirán cobrando mayor relevancia, por lo que su enriquecimiento será clave para seguir cosechando éxitos junto a la población dominicana.

La transformación digital no solo trae nuevas oportunidades. También, incrementa el potencial de ataques cibernéticos que atentan contra la privacidad de las informaciones de los clientes. Conscientes de la responsabilidad que conlleva la confianza de los clientes con sus finanzas y negocios, anualmente se seguirá invirtiendo en la protección de los datos que se manejan en el Banco.

Cada iniciativa institucional es un nuevo peldaño que el Banco de Reservas impulsa en beneficio del progreso y prosperidad de todos los dominicanos.







Río Jimenoa, Jarabacoa, La Vega



The cover features a large, curved orange shape on the left side that transitions into a light beige background on the right. The text is centered in the white space.

Sustainability  
**Report**  
2022



# Message from the Chief Administrative Officer

In today's complex world, there is a serious debate on economic development, new technologies and sustainability. All the sectors involved agree that there is a very close relationship between well-being and sustainable development, the latter being understood as "that which satisfies the needs of present generations without compromising the possibilities of future generations" according to the definition of the Economic Commission for Latin America and the Caribbean –ECLAC–.

Today's globalized world requires, more than ever, the adoption of urgent and timely measures to ensure sustainability in all financial, political, geopolitical, trade, technological, health, climate-related sustainability, and the development of our planet in all aspects. Within this global landscape, we join the voices that stake on optimism, on the fact that our actions will improve our present and prospects, so that we will achieve sustainable and inclusive growth, thus enabling the creation of fair, positive and universally accepted rules for the good of our country, of the region, and of the world.

Thus, Banco de Reservas maintains its firm commitment to the United Nations Global Compact –UN–, to which we have adhered since 2017, and its various principles focused on Human Rights, Labor Standards, Environment, and Anti-Corruption, as well as the Sustainable Development Goals –SDGs–.

In this 2022 Sustainability Report, five years after the agreement was signed, we

therefore give decisive importance to the reporting of our business performance and the communication of our social responsibility activities, alongside our most outstanding achievements in management and governance.

In this regard, we have adopted and successfully deployed actions related to inclusion, digital transformation, entrepreneurship, and the promotion of innovation, without neglecting the experiences of our employees, our relationship with customers and vendors, as well as our actions to mitigate climate change.

Likewise, we have granted the outmost importance to our actions in favor of the Orange Economy, which encompasses all those activities that transform knowledge and entrepreneurship into a good or service, producing significant economic benefits and, at the same time, fostering the development of culture and creativity through the cultivation of the arts and imagination.

Therefore, we firmly believe that technological development, the emergence of new forms of organization, and suitable ways of managing the economy, social segments, and environmental challenges, are important factors on which we must focus our current and future strategies for the success of our organization and its positive impact on the sustainable development of our country, and the world.

**Samuel Pereyra Rojas**



# About the Sustainability Report

This Report summarizes the strategic commitments and management approach of Banco de Reservas with respect to the most relevant environmental, social and governance –ESG– issues for our stakeholders. Also, this responds to the commitment assumed in 2017 with the Global Compact of the United Nations –UN–, showing how Banco de Reservas complies with the 10 principles established therein.

The topics of this Report were identified through a process that included the participation of key stakeholders and references to ESG reporting frameworks, including metrics associated with the Global Reporting Initiative –GRI– and the Sustainable Development Goals –SDGs–.

The actions described correspond to Banco de Reservas, highlighting the joint efforts of its Subsidiaries. The information contained herein covers the period January-December 2022, except where otherwise indicated.

## Creating sustainable value for all Dominicans

The Dominican people have a renowned reputation for adapting to change. Our diverse and dynamic culture, resilience to a fast-changing global landscape, and welcoming of foreign investment make us a benchmark in the Latin American and Caribbean economy.

Guided by this distinction, Banco de Reservas has dedicated itself to the continuous support of all sectors of the local economy. In 2022, this dedication was especially marked in the orange economy, beginning in January with the customary participation in the International Tourism Fair –FITUR–, which highlighted the goal of promoting projects that develop the cultural wealth and national art.

The Banco de Reservas and the Santo Domingo Tourism Cluster signed a collaboration agreement to support and strengthen initiatives that promote sustainable tourism investment and innovative entrepreneurship in the city. The Bank also earmarked US\$45 million for the construction of a project aimed at health tourism, which will create new jobs in the northern region of the country.

Under the auspices of the Centro Cultural Banreservas, the first season of Teatro Banreservas was launched as an annual showcase of independent performing arts. Also, the organization announced the rescue of an emblematic building in the historic center of the city of Santiago for the creation of a new art museum and an office of the cultural entity.

In sports, support was given to the 42<sup>nd</sup> Vuelta Ciclista Independencia and outstanding Dominican athletes abroad were honored as figures representing the local fortitude and resolve that motivate the youth of the Dominican Republic.

Regarding the Dominican entrepreneurial ecosystem, the Bank maintained its support with the ninth edition of the Cree Banreservas Pre-Acceleration program.

The efforts made by the Bank during 2022 were directly reflected in its performance, reaching, during the first half of 2022, the highest rates in its history in the financial indicators of assets, deposits, loan portfolio and profits, becoming the first Dominican bank to reach RD\$1 trillion in assets.

- > In addition, the Bank placed RD\$10 billions of subordinated debt bonds in one day, which represents a record in Dominican banking and positions it as the largest Dominican corporate issuer in the capital market
- > With over RD\$2.5 billion approved on the second day alone of the Expomóvil Banreservas fair for the purchase of vehicles, the Bank surpassed another record, this time in financing requests

In addition, an unprecedented partnership was underwritten with the fintech company MIO, for the launch of one of the first electronic payment accounts in-country. This new tool promotes the advancement of financial inclusion at all socioeconomic levels and represents a digital evolution in local financial solutions.

At the corporate level, Banco de Reservas is the largest employer in the Dominican financial system with over 10,900 employees.

For its work and deployment of environmental best practices, the Bank obtained 18 new certifications in Sustainability 3Rs, all in the gold category. Banco de Reservas was also recognized for its “Outstanding Leadership in Latin America for Sustainable Development Lending” and its “Financial Sustainability in the Dominican Republic”, both by Global Finance magazine, thanks to the design and launching of outstanding initiatives and financial products that contribute to mitigate the negative effects of climate change.

The milestones achieved gained special relevance in the framework of the world economy throughout 2022, a year in which there were new global socioeconomic and political challenges, Banco de Reservas adapted, innovated, and reaped the fruits of its more than eight decades of operation in favor of all Dominicans. The foundations laid during this challenging period will be the bedrock to continue working for the sustainable wellbeing of future generations.



# Sustainable performance

What began as a report within the framework of the commitment assumed with the UN Global Compact, to publish our actions in favor of Human Rights, Labor Standards, Environment and Anti-Corruption, has evolved into a broader report to demonstrate our support for the sustainable development of Dominican society.

Sustainability, like digital transformation, contributes to the acceleration of institutional growth, enabling the optimization of processes. For this reason, the review of internal processes that support institutional work was a priority last year, helping to identify opportunities that seek to improve equity and inclusion of underrepresented groups, while developing new and better products for clients.

In 2022, important steps were taken in this direction, including the ratification in strategic planning of a single, cross-cutting focus on sustainability, the identification of the Bank's material issues, and the establishment of new indicators to enable the monitoring of established goals.

By integrating the triple bottom line into all the Bank's actions, business development is ensured without neglecting the protection of members of society and the environment. Given the significant movement during 2022 towards the convergence of global sustainability standards and the new legislation proposed by the European Union and the United States, it is increasingly relevant to strengthen and streamline the management of issues that ensure the welfare of all stakeholders associated with the Bank.

## The Global Compact and SDGs

### Human rights

Special emphasis was placed on inclusive actions that favored economically vulnerable groups and on catering to the underserved segments of the formal financial system.

- > 44% of commercial offices have been adapted for universal accessibility
- > 30,477 trained in Financial Education workshops
- > RD\$16.2 million disbursed for entrepreneurship projects
- > Financing for tourism projects will create 4,500 job positions

### Labor standards

The design of a gender equality strategy, occupational health and safety, and the promotion of a harmonious work environment were the priorities addressed during 2022.

- > 54.97% of personnel in leadership roles are female
- > 88.6% of employees received at least one non-regulatory training
- > 77.3% of employees are trained in accident prevention and emergency planning
- > 5 new nursing stations enabled for female employees
- > 347 employees recognized for trajectory of service

## Environment

Environmental highlights included supporting clients in the transition to a low-carbon economy, measuring institutional actions that impact the environment, and applying environmental criteria in risk assessment.

- > RD\$324.95 million in financing through the Renueva Verde program
- > 28% of electricity supply in offices with installed solar panels, came from renewable sources
- > 39 offices with feed-in photovoltaic energy systems set up and operational
- > Power Usage Effectiveness –PUE– indicator below 2.0 in two data centers
- > 18 3Rs certifications obtained

## Anti-corruption

The preventive approach to acts of corruption, bribery and money laundering allowed us to mitigate the risk of unethical actions, as well as the training of employees and the adoption of process controls.

- > 60.6% employees were trained in the timely identification of irregular acts
- > 90% of reports requested by regulators were delivered on time
- > Attainment of the ISO 37001 certification for the anti-bribery management system
- > Creation of the Ethical Compliance Subcommittee
- > 40 capsules related to ethical standards

## Partnerships and new initiatives

Partnerships are institutional links that accelerate the development of common goals, as expressed in SDG 17. Within this framework, Banco de Reservas signed new inter-agency agreements that support the socioeconomic wellbeing of Dominican society, among which are:

- > 15 new agreements with government entities to provide credit facilities to its employees
- > 6 agreements in support of public-private partnership projects for the purpose of holding and managing funds for the promotion of:
  - > The inclusion and resilience plan for the commercial and tourism development of associations, supported by the Ministry of Economy, Planning and Development of the Dominican Republic
  - > The construction of a solar park project
  - > The construction of hotels and shopping centers
  - > Initiatives in support of tourism, such as the renovation of the Colonial Quarter of Santo Domingo, the mitigation of gulfweed on the coasts of the Dominican Republic, and the financing program in favor of companies in the tourism industry

In addition, a strategic partnership in favor of financial inclusion took place between Banco de Reservas and the fintech solutions company MIO. Through this partnership, the digital wallet, MIO Banreservas, was made available to the public, which includes one of the first 100% digital payment bank accounts in the country and a card at no cost. The digital wallet also allows individuals and small businesses to shop, pay, withdraw, transfer funds, and manage their finances from their mobile. By accepting payments with credit or debit cards, small businesses will be able to increase their turnover by up to 20% with no monthly income or minimum turnover.

On the other hand, the Bank continued working on its internationalization process, with representative offices in Spain, the United States and Panama, to offer financial advisory services to Dominicans living abroad and foreign investors interested in the Dominican Republic. With foundations laid in 2022, the Madrid office was inaugurated in January 2023.

## Awards and recognitions

As proof of the innovation and continuous improvement of its products and services, Banco de Reservas was recognized on multiple occasions throughout 2022. In turn, Banreservas was the first Dominican bank to be recognized for Financial Sustainability in Latin America.

### Global Finance

- > Best Trade Finance Services Bank
- > Best Foreign Exchange Services Bank
- > Best Treasury and Cash Management Services Bank
- > Outstanding Leadership in Latin America for Sustainable Finance
- > Outstanding Leadership in Sustainable Finance in the Dominican Republic

### World Finance

- > Best Digital Services Bank
- > Best Banking App

### LatinFinance

- > Bank of the Year of the Dominican Republic
- > Best SME Solutions Bank in Latin America and The Caribbean

### Euromoney

- > Best Bank of the Dominican Republic

### RD Incluye Seal for Inclusive Banking Best Practices

- > Banreservas was once again recognized with the RD Incluye Seal, an initiative of the National Council on Disability –CONADIS– and the United Nations Development Program –UNDP–, who named the Bank an Agent of Inclusion, and certified 21 new offices for the adaptation of their physical spaces for the accessibility of persons with disabilities. In this sixth edition, the Bank accumulated 120 awards, maintaining its position as the most awarded entity at the national level.

### Certifications in 3R Sustainability

> 18 new certifications for the same number of offices, all in the gold category, the highest possible distinction. In this fifth edition, the Bank accumulated 41 awards, reaching the highest number of certifications granted to a financial institution for complying with resource-saving, proper waste management, and other best practices.

### Catálogo de Prácticas Prometedoras –Promising Practices Catalog–

> The Bancarizar es Patria program was recognized as a Promising Initiative 2022 by the National Council of Private Enterprise –CONEP– and the United Nations Development Program –UNDP–. This initiative seeks to highlight the actions of the Dominican private sector to promote the achievement of the SDGs.

## Stewardship and governance

Banco de Reservas became the first Dominican financial institution to obtain ISO 37001 certification for its anti-bribery management system, for meeting international ethical compliance parameters that enable it to prevent, detect, and mitigate the risk of bribery and corruption in a timely, and effective manner. In addition to being the first financial institution in-country to obtain this distinction, Banreservas became the second in Central America and the sixth in Latin America to obtain it, according to data from the International Organization for Standardization –ISO–, the organization that created the certification.

This achievement is one of the most notable milestones of the project for the Strengthening and Developing a Corporate Ethical Culture for the Bank and its Subsidiaries. Within the framework of this initiative and to comply with the certification, the following improvements were implemented:

- > Issuance of the first individual anti-corruption policy covering the Bank and its Subsidiaries
- > Creation of the Ethical Compliance Subcommittee
- > Strengthening of the whistleblower hotline of the Grupo Reservas, transforming it into the Ethics Hotline, a whistleblower channel for all Subsidiary Companies and their external clients
- > Development of the anti-corruption risk matrix and its corresponding barometer, thus making it possible to identify the area's most sensitive to ethical risks

These efforts, alongside the strengthening of verification controls and the structure of the ethical compliance, anti-corruption, and anti-bribery units of the Bank and its Subsidiaries, promote, and contribute to a culture of integrity and transparency in the Dominican Republic.

In another area, the processes concerning the relationship with vendors, the Code of Ethics and disciplinary rules for employees, the Code of Ethics for vendors and the process of compli-

ance with internal rules were updated, through the assessment of opportunities for improvement of institutional best practices, according to the requirements and requests of the units responsible for and leaders of these processes. As part of this update, social commitment and responsible business management were included in the Bank's Code of Ethics.

The Bank also prepared the Declaration of Principles of Corporate Governance, whereby it declared that its business activities are subject to ethical principles that govern the behavior of its employees, without discrimination of positions or responsibilities. It establishes the development of operating platforms and social responsibility programs to ensure the profitability of the institution, without neglecting the physical and economic security of customers and employees. This declaration reaffirms the commitment to the prosperity of all Dominicans, by deploying programs that have a positive impact on culture, the environment, human rights, equality among people, inclusion, and diversity.

In total, there are 17 policies in place to support the responsible banking strategy and the ESG criteria of the Banreservas business model. These include the Conflict-of-Interest Management Policy for Members of the Board of Directors, and the Cyber Security Incident Management Guide, among others.

> Like every year, over 90% of reports petitioned by regulator entities were delivered on time

Internal and external reviews of the Board of Directors were also rolled out, validating 100% compliance with the criteria related to Corporate Governance practices, both for the governing body and for its members and attached Committees. As part of these evaluations, we verify that each body is working within its established functions and ensure that the integrity, reputation, competence, capacity, and financial strength of each member of the Board of Directors is and remains within the ideal parameters for an institution with the systemic importance of Banco de Reservas.

Out of a population of 37 Senior Management employees, it was noted that 5% of the average variable remuneration payment granted corresponds to sustainability indicators and actions that support the principles of the United Nations Global Compact.

Proactive governance and constant monitoring of the controls in place guarantee operational efficiency and mitigate the risk of corruption and unethical conduct in operations, ensuring the sustainability of the business.

### Ethics and sustainability

During the year, 161 audits were conducted in line with the policies that support the responsible banking strategy and the ESG criteria of Banreservas' business model, including the processes of information technology, digitalization, information security, corporate governance, sustainability and social responsibility, specialized credit policy, and the evaluation of

loans to contractors and vendors of the Dominican State. As a result of these audits, 396 follow-up actions were carried out under a new, more agile methodology.

Regarding Ethical Compliance, Anti-Corruption and Anti-Bribery management, all cases and opportunities detected, including the 147 communications received through internal incident reporting channels, were addressed, and managed in an efficient and timely manner.

> Banco de Reservas became the first Dominican financial institution to obtain ISO 37001 certification on the anti-bribery management system

Regarding continuous training on ethics, compliance, and anti-corruption issues, the following actions were adopted:

- > 60.6% Bank employees, corresponding to 6,664 of the total workforce<sup>1</sup>, were trained in the timely identification of irregular acts, prevention of money laundering, and anti-corruption
- > 40 training capsules disseminated to all employees on ethical standards and channels for reporting ethical and legal incidents

Customers, external agents, and the community in general have at their disposal the more than 200 branch offices, the Banreservas website, the ethics line, launched during this period for all stakeholders to make complaints of unethical situations or corruptions, accompanied by the Contact Center for reporting complaints and claims in general.

An important milestone was the formalization of the Equality and Non-Discrimination Policy Manual, which establishes the principles and guidelines to guarantee equal opportunities for all employees of the Bank, regardless of their religion, ethnic origin, ideas, contributions, gender, age, social origin, nationality, sexual orientation, political affiliation, or hierarchy, among other aspects of the right to free development of personality.

Work also continued obtaining the Igualando RD seal, an initiative of the UNDP and the Ministry of Women's Affairs, which seeks to work toward establishing a quality system for gender equity issues at the Bank. This included the preparation of the Guide for Handling Cases of Workplace Harassment, and the Manual for Assistance in Cases of Gender and Domestic Violence, which includes principles and actions to promote equity and equality, and to support all employees who are victims of violence inside and outside the Bank. Also, training actions related to gender equity were included in the Sustainability Lecture program.

> To raise awareness of the importance of the Sustainable Development Goals, 133 publications were issued on social media networks, and 99 publications related to the Bank's actions in favor of these global goals

In 2022, the Sustainability and Social Responsibility Lecture program was diversified and expanded to promote a culture of sustainable development and to respond to the training

<sup>1</sup> Until the previous Report, the reported number included employees of Subsidiary Companies.

and education requirements derived from the different certifications of best practices in which the Bank engages.

This program includes in its planning topics related to sustainable development, care for the environment, awareness of the dignified treatment of persons with disabilities and the empowerment of groups in vulnerable situations.

The Responsible Banking workshops are a space for awareness-raising, training, debate, and empowerment on institutional sustainability from the perspective of the 2030 Agenda, the United Nations Global Compact, and the guiding principles on corporate social responsibility and human rights.

> Within the framework of the Lecture Series, 263 hours of training were imparted to 1,296 employees, including 196 employees trained in Responsible Banking workshops

As part of continuous innovation, 2022 was the first year that this program held a workshop specifically aimed at senior citizens, with the participation of more than 50 Banreservas pensioned employees.

### Continuous improvement

With the launch of the Credit Guide and the Returns Dashboard, the reprocessing of credit analysis and disbursement requests was reduced by more than 12%.

The standardization of the types of claims decreased by 97% the errors which resulted in a longer response time. Similarly, the optimization of the process of transfers ordered in branch offices achieved 72% efficiency in customer service time.

It is worth mentioning the creation of a Collection Contact Center, obtaining a 58% reduction in unattended calls and the recovery of more than RD\$550 million.

Likewise, improvements were rolled-out to achieve greater operating efficiency, optimizing the processes of cash supply in ATMs, fund transfers, purchase, and sale of foreign currency, and setting up two collection centers in the south and east of the country to reduce cash transportation costs.

The printing of credit card receipts was also improved, increasing by 22% the efficiency in the delivery of plastics and the management of over 14,887 applications through the new sales channel in the Contact Center.

Nine robots were deployed through the Evolution project and its Robotic Process Automation –RPA– front, boosting the performance of operations, reducing costs, and supporting the work-life balance of employees. This resulted in:

- > 23 processes reviewed
- > 3,600 hours of work freed up, impacting the reduction of energy consumption
- > RD\$26.41 million in estimated monthly savings
- > 35 thousand pre-approved credit card applications and their maintenance
- > 600 thousand customer data registered to receive notifications
- > 3 thousand RTP transfers processed at the Specialized Services Attention Center –Centro de Atención de Servicios Especializados, CASE–
- > 800 payroll account openings

To increase the capacity for agile digital product development, the Digital Lab was established, starting with the rollout of the first agile desk and the launch of a digital savings account for new and established customers. This will reduce response time and significantly increase new customer acquisition.

In addition, we designed and began the process of executing the roadmap for migrating pre-identified applications to the cloud, saving energy costs and waste, given the reduction in physical storage equipment.

To improve internal operations, new protocols were established to identify customers who carry out most of their transactions in person and can be referred to digital channels.

As part of the improvement of the Bank's physical infrastructure, the Fractal One system continued to be rolled out to optimize preventive and corrective maintenance of the Bank's equipment.

In governmental processes, the response time for the payment of foreign service payroll was reduced from five business days to 15 minutes, increasing productivity and the quality of customer service. In addition, we established check deposits without a flyer at the request of the Ministry of Tourism.

In the coming years, digitalization and roll-out of agile methodologies will continue.

### Privacy and information security

Privacy protection and cybersecurity are interconnected issues because as more personal information is processed or stored online, privacy protection is increasingly dependent on the effective deployment of cybersecurity by the agencies receiving this information. In some cases, cybersecurity measures support the critical infrastructure that protects data, thereby safeguarding personal information.

The privacy and protection of customers' personal data is a duty to which the Bank devotes special importance. Effective cybersecurity measures ensure that the information entrusted to the Bank is kept secure.



- > 142 cybersecurity incidents reported and solved
- > 27 capsules aired on cybersecurity-related topics
- > 71.9% of employees trained in cybersecurity topics

## Corporate social responsibility

Social responsibility is an essential part of the Bank's daily activities. The culture of commitment and social contribution is demonstrated in the economic contributions destined, year after year, to tackle the main challenges of Dominican society. From investments in health initiatives, financial education, support for tourism, art, sports and local culture, the Bank is committed to improving the lives of all Dominicans and is present in all social areas of the country.

## Social contribution

- > 415 workshops on children's financial education
- > 139 schools catered on children's financial education
- > 14,479 children, up to 18 years of age, trained in financial education
- > Support to the Yo También Puedo Foundation, for three months, with financial education workshops adapted for persons with disabilities
- > 150,000 Bono Madre cards issued in support of the government initiative, "Más para Mamá en el Mes de las Madres" –More for Mom in the Month of Mothers–
- > 2,150,000 Bono Navideño cards issued in support of the government project, "La Navidad Cambió" –Christmas Changed–
- > 44 government institutions and nonprofit foundations benefited with donations of furniture and operational equipment
- > Remodeling of the Centro Atención Primer Nivel Peralvillo and several homes for the elderly of the Consejo Nacional de la Persona Envejeciente –CONAPE, National Council for the Elderly–

## Tourism

In 2022, financing was approved for tourism projects that stimulate the Dominican labor force, generating more than 4,500 direct and indirect jobs. Most of these jobs are in the province of Pedernales, where the Taino Bay Tourist Port is being developed and work is being done to boost the local economy. The approved projects also bring with them the incorporation of 1,119 keys in the sector.

Two electric cars were formally delivered by the Bank and the Centro Cultural Banreservas, following up on the support given to the initiative of the Santo Domingo Tourism Cluster –CTSD– in partnership with the Office of the Mayor of the National District –ADN– to transform the old horse-drawn carriages of the Colonial Quarter and the Corniche of Santo Domingo. This preserves the tradition while improving the living conditions of animals and protecting the environment.

As part of the Bank's annual efforts, it participated in charitable activities related to the tourism sector to help foster homes for underage children, disabled and extremely poor people, such as the "IV edition of the National Polo Cup", organized by Save the Children and the

British Chamber of Commerce in the Dominican Republic –BRITCHAM–, and the “7° Catalonia 5K Marathon”, organized by the Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil –Friends Against Childhood Cancer Foundation–.

Support was given to the carnival in the city of Puerto Plata, the event “A journey through the history of Dominican tourism”, sponsored by the Official Chamber of Commerce of Spain, and the “Sabor Fusión 2022 Conference”. We also supported the “V Ibero-American Summit on Accessible Tourism”, an event that served as a scenario to promote accessibility and inclusion in the tourism sector.

We also participated in the annual activity of the La Romana-Bayahibe Hotel Association –AHRB–, in which a recycling contest was held in support of the La Romana Florece sin Basura –For a Waste-Free La Romana– program, contributing to the cleanliness of the beaches and conservation of this tourist destination. In total, 19 events were sponsored to promote the tourism sector.

### Voluntariado Banreservas

Continuing with the trend of standardization and digitalization of the Bank’s structure and processes, amid 2022 we worked on the creation of the Voluntariado Banreservas Process Manual. In addition, we promoted the use of the electronic mailbox for receiving requests for support, increasing its use, and reducing the response time to applicants. Likewise, the requirements for donation requests were standardized and a greater number of internal and external communications were distributed to the Bank.

Several activities were hosted, among them:

- > The donation of an ambulance for the province of Monte Plata, as a solidarity response after the passage of hurricane Fiona, also taking donations to this and other provinces in the east of the country and contributing to the reconstruction of homes impacted by the atmospheric phenomenon
- > The 8 adaptations of the hearing screening area in different children’s hospitals nationwide, in collaboration with the National Health Service –SNS– and the Bank’s internal departments
- > Donations of medication, medical equipment, food, footwear, and other supplies to different organizations in-country
- > The agreement signed with the Office of the Attorney General for the remodeling and construction of the units of Comprehensive Attention to Victims of Gender Violence, Domestic Violence and Sexual Crimes, refurbishing the main unit of the National District in this first year. The intervention of new units will have an initial investment of RD\$46 million, while the units to be remodeled and equipped will entail an investment of RD\$245 million
- > The initiative Recicla Tu Cuaderno –Recycle Your Notebook–, as a way of exchanging used books and notebooks for promotional items from Voluntariado Banreservas. The notebooks collected were taken to the recycler, where thanks to the participation of 510 employees, 5,290 kg of paper and cardboard were recycled. The used books became part of the “Trae tu

Lista” –Bring Your List– program, where the Bank’s employees were able to purchase them for the new school year

- > The participation of female employees in virtual workshops and mentoring sessions, focused on empowering women in Latin America, in collaboration with the Foundation for Sustainable Development
- > The “Aplaudo tu Gran Voluntad” award ceremony, where 10 outstanding women in Dominican society were recognized for their commitment, leadership, excellence, and integrity in the fields of entrepreneurship, community, sports, industry, and innovation, among others

Below are the main indicators of Voluntariado Banreservas:

- > 120 institutions benefited from donations
- > 3.2% of employees participating in at least one volunteering day, including 221 employees volunteering in reforestation efforts
- > 6,300 trees planted in reforestation days
- > 106 children with disabilities participated in the Comprehensive Development program
- > 190 senior citizens and 450 children benefited from Christmas lunch
- > 24 scholarships were awarded for artistic studies
- > 800 children of employees benefited from creative workshops
- > 48 winners of the Banreservas children’s Christmas painting contest
- > 250 communities impacted by the Buen Vecino –Good Neighbor– program
- > 16,995 families benefited with 22 operations, 6,300 food rations delivered, and 84,543 pounds of plastic removed from rivers, all results of the Programa Vida

### Centro Cultural Banreservas

- > 100 activities carried out in support of culture, including Artefórum and Musifórum, classic and Dominican film showcases, exhibitions of visual artists, workshops, conferences, and lectures, among others
- > 11 works published with over 9,000 copies in print
- > 290 literary works donated

### Sports

- > 84 national sports events supported through sponsorship of the main sports disciplines in-country, including the winter baseball season, basketball, golf, soccer, volleyball, chess, marathons, walks, support for sports clubs, car races, tennis, and other recreational and integration activities for the Dominican population

### Financial summary 2022

3,180,677 active customers

#### Average total customer deposit balance

Expressed in millions

- > RD\$610,937.20

- > US\$3,368.44
- > EUR\$82.03

#### Approved customer credit products

- > RD\$178,782.14 millions
- > US\$824,58 millions
- > EUR\$885.51 thousands

#### Credits approved in RD\$

- > 39.08% retail
- > 29.70% supported businesses –excluding SMEs and MSMEs–
- > 2.45% government entities
- > 20.52% SMEs and MSMEs
- > 8.26% other customer segments

#### Credits approved in US\$

- > 67.11% approved businesses –excluding SMEs and MSMEs–
- > 1.07% SMEs and MSMEs
- > 19.68% tourism
- > 12.13% other customer segments

- > 38,447 SMEs were issued or opened a banking product, of which 73% are credit
- > +22.0% growth in the MSME portfolio with respect to the previous year
- > +20.0% increase in SME savings and checking account balances
- > +48.7% increase in SME credit card balances
- > 35.8% increase in the volume of services, through all channels, versus the previous year

#### Trade shows

- > [Expo Fomenta Pymes](#)
  - > With rates from 7.95% fixed for up to three years for commercial loans. Over 3,500 small and medium-sized enterprises benefited from financing more than RD\$7 billion
- > [Expo Hogar Banreservas](#)
  - > With interest rates starting at 9.81% and ample facilities for clients, RD\$221.00 million were financed for the acquisition of solar panels during the trade show
- > [Expo Móvil Banreservas](#)
  - > With interest rates starting at 8%, fixed at 6 months for electric and hybrid vehicles. The fair closed with more than RD\$5.5 billion in approved vehicles, financing more than 2,460 new, 158 second-hand, and 82 electric vehicles throughout the country

# Employee experience

Banco de Reservas' employees are the core that enables the entire business. The dedication they demonstrate in every task and interaction with customers has been key to the successes achieved during the year. Thanks to their talent, commitment and spirit of teamwork, the Bank has positioned itself as a benchmark in Latin America and the Caribbean in terms of anti-bribery management, financial sustainability, and support for the orange economy.

In this regard, we work every year to support this vital group for the Bank and its Subsidiaries. The areas of greatest focus during 2022 were the improvement of inclusion and equity, especially women and persons with disabilities, and occupational health and safety.

Five years have passed since the formal start of the inclusion strategy for persons with disabilities through the Banreservas Accesible project. Since then, processes and infrastructures have been adapted to allow full work, always evaluating the suitability of the available jobs. Through the incursion into this project, the Bank's employees' sensitivity to the difficulties faced by persons with disabilities in their daily lives was strengthened, as well as their willingness and commitment to make room for differences in thought and action.

With an inclusive vision of support for persons with disabilities, attention is focused on progress in achieving gender equity. Within the framework of the UNDP's Igualando RD seal, work is being done to establish policies and adapt processes that support access to equal opportunities for all.

With the adoption of these initiatives, the commitment to maintain a safe, harmonious, and competitive workplace in the Dominican market is being nurtured. In addition, we continue to invest in the personal, professional, and family development of our employees, highlighting the non-regulatory training available to personnel at all levels, the continuous evaluation of safety protocols, the recognition of track records, excellence, and innovation, as well as leadership development programs.

- > 100% of the employees work full time, broken down as follows:
  - > 88.7% on-site workforce
  - > 11.3% hybrid or remote workforce

The development of skills is especially important to continue the Bank's path of innovation. For this reason, we continue to invest in continued education for our personnel, providing space and facilities so that our employees can continue to further develop their professional careers.

The family well-being of employees is traditionally one of the points that Banreservas pays special attention to, understanding that prosperous families create more committed and

focused people. Benefits such as parental leave above what is required by law, educational subsidies for dependents, student awards for employees' children, creative workshops, summer camps, and conferences for personal development, are evidence of the commitment to care not only for the staff but also for their families.

Similarly, health and safety are part of the Bank's ongoing investment, including annual vaccination drives, preventive training, and assessments to ensure the proper functioning of safety controls.

The magnitude of the Bank's workforce makes it a challenge to fully meet the needs of each of its employees, a challenge that is taken on every year and whose results are shown below.

### Talent onboarding and development

Having the right and trained personnel makes it possible to advance business strategies. The personal motivation of each employee, as well as the availability of time and the budget invested by the Bank, allows the development of skills and this translates into the improvement of all the services provided by the Bank.

- > 10.46% of employees gained an academic degree after joining the Bank

At the close of 2022 the Bank received:

- > 831 new employees, 93 of them in their first job opportunity
- > 130 student interns, versus the 38<sup>2</sup> of the previous year

### Diversity, equity, and inclusion

To mitigate the risk of discrimination and foster an inclusive work environment, 494 employees were trained in 16 workshops on the dignified treatment of persons with disabilities.

Through the Banreservas Accesible en Inclusión Laboral –BAIL– program, 116 persons with disabilities are employed at the Bank. The goal of the program is to include persons with disabilities in the work environment, according to their abilities, which allowed the incorporation of 64 interns with disabilities.

- > 116 employees were trained in Dominican Sign Language in 9 workshops imparted in 2022, totaling 389 since the program kick-off

During the year, the work plan to ensure gender equity was also created, paying special attention to statistics such as:

- > 37.84% of the Senior Management positions are held by women
- > 54.97% of the supervisory workforce –of at least 1 employee– are women

<sup>2</sup> Updated information: The previous report mentioned 36 interns.

## Employee statistics

Gender distribution	Distribution by occupational group	Age distribution
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Employees</b></li> <li>&gt; 55.21% women</li> <li>&gt; 44.79% men</li> <li>&gt; <b>Senior management</b></li> <li>&gt; 37.84% women</li> <li>&gt; 62.16% men</li> <li>&gt; <b>Board of directors</b></li> <li>&gt; 13.33% women</li> <li>&gt; 86.67% men</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 0.34% senior management</li> <li>&gt; 1.28% executive</li> <li>&gt; 8.22% managerial</li> <li>&gt; 15.73% mid-level management</li> <li>&gt; 29.75% professional</li> <li>&gt; 21.71% technical or specialist</li> <li>&gt; 11.45% support staff</li> <li>&gt; 11.53% service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 24.1%, &lt;30 years</li> <li>&gt; 62.4%, ≥ 30 years and ≤ 50 years</li> <li>&gt; 13.5%, &gt; 50 years</li> </ul>

> After the annual review of the salary scale, it was determined that 99.8% of the employees receive a salary above the legal minimum wage. The remaining 0.2% coincides with the legal minimum wage, according to the duties they perform

## Health and occupational safety

In 2022, the occupational accident rate remained at zero. Other results for the year were:

- > 55 trainings given in relation to the Occupational Health and Safety program
  - 8,497 employees trained in accident prevention and first-response emergency plan
  - 90 brigades formed and trained to respond to emergencies and handle fire extinguishers
- > 5 new nursing stations set up
- > 844 employees benefited from the influenza vaccination drive
- > 963 safety inspections which included:
  - > 111 visits to various branch offices to inspect the fire extinguishers
  - > 29 evacuation drills
  - > 9 vandalism inspections
  - > 2 fire pump inspections

Regular monitoring of the risk prevention system and the timely reporting and investigation of occupational health and safety incidents were maintained, with an accident frequency of 0.81 and a severity index of 0.03.

## Training and learning

In 2022, the following investments were made:

- > RD\$4 million in educational subsidies for employees and their dependents
- > RD\$135 million in training for employees
- > 9,732 employees received at least one non-regulatory training
- > An average of more than 30 hours of training per employee, with the following breakdown:
  - Average distribution in hours, per gender**
  - > 35 per every female employee
  - > 32 per every male employee

#### Average distribution in hours, per age

- > 35, <30 years
- > 30, ≥ 30 years and ≤ 50 years
- > 29, > 50 years

#### Average distribution in hours, per occupational group

- > 32 senior management
- > 31 executive
- > 35 managerial
- > 33 mid-level management
- > 29 professional
- > 24 technical or expert
- > 10 support
- > 9 service

In addition, it was identified that 12.82% of employees are trained in STEM –science, technology, engineering and mathematics– disciplines, which contributes to the objectives of measuring actions and digital transformation.

Seeking the prosperity of our personnel, 57 hours of training in Preserva financial education workshops were imparted to 1,878 employees, prioritizing direct customer service personnel and those in vulnerable situations. In addition, 48 employees participated in the mentoring program to regain their financial health and control of their personal finances.

### Awards and compensation

Aware that the personal progress of its employees translates into higher productivity levels and an improved work environment, the Bank continued its compensation and recognition programs, benefiting:

- > 800 employees at conferences for personal and family development
- > 255 employees with creative workshops
- > 118 active and retired employees with educational scholarships for their children
- > 865 employees with the Student Excellence Award for their children
- > 204 employees with the subsidy for dependents with disabilities
- > 1,000 children of employees participated in summer camp

From the recognition programs for outstanding performance and work trajectory, the following were recognized:

- > 347 employees for their trajectory of service with the Galardonados Banreservas program
- > 6 employees in the “Reconocimiento al Talento Reservas” program, Excellence category
- > Processing of 11,815 electronic employee-to-employee awards
- > The initiatives submitted in 2022 that are winners in the Innovation categories of the Talento Reservas program will be recognized in 2023



## Corporate mobility

- > 10.8% of our employees were promoted in recognition of their good work
- > 7.4% employee turnover rate, 7% lower than last year, which is made up as follows:

### Gender

- > 3.87% female employees
- > 3.52% male employees

### Age

- > 3.60%, <30 years
- > 3.10%, ≥ 30 years and ≤ 50 years
- > 0.71%, >50 years

## Employee satisfaction

We trained 1,315 leaders in the culture of service excellence and 560 in leadership programs to promote healthy supervision and a work environment of respect and collaboration among personnel, regardless of their position.

Similarly, a 92.8% rate was achieved in internal customer satisfaction surveys, and action plans were developed for units with scores below 90%, and improvement initiatives were established in all the Bank's departments. Employee satisfaction surveys are conducted every two years; the next one will take place in 2023.

# Customer experience

Banreservas continued to innovate its offer of products and services for the full satisfaction of customers with the launch of the remittance App and the remittance mortgage loan with preferential rates.

In terms of service, 50 employees were trained in the basic sign language, Dominican Sign Language, workshop, aiming to aid through video calls to customers with hearing disabilities and making the contact center the first nationwide to be 100% accessible to all people without distinction of conditions.

The promotion of the use of digital channels was also maintained, communicating the new functionalities launched in the TuBanco Personas App, TuBanco Empresas, \*960# and ATMs.

The demographic profile of Banreservas' retail portfolio at the end of the year is presented below:

### Geographic area

- > 89.2% urban zone
- > 10.8% rural zone

### Gender

- > 52.2% women
- > 47.8% men

### Age

- > 22.4%, <30 years
- > 43.6%, ≥ 30 years and ≤ 50 years
- > 34.0%, >50 years

### Business segments

- > 96.5% individuals
- > 3.3% SMEs
- > 0.4% corporate sector, private sector, government, and tourism sector

## Branch offices and channels

As part of the digital transformation focus, the Channel Referral team was deployed in the Bank's branches to encourage the use of the Banreservas App and all digital channels. Another incentive for customers is the ability to use the App without affecting data consumption for which the Bank invested RD\$15,003,810. Now, 90.2% of banking transactions are available remotely and 94,566 transactions were made through the Payment Hub.

To extend coverage to high traffic localities, guarantee their good condition and optimize the network of on-site and alternative channels, 260 routine security inspections were carried out in branch offices and 552 inspections for the setup, replacement, and relocation of automatic teller machines –ATMs–.

By late last year, a new financial intermediation entity was welcomed to Unared, the largest ATM network in-country, covering close to 49% of the availability of ATMs installed nationwide.

At the end of 2022, there were:

- > +2,700 available access points, composed of:
  - > 281 offices and retail business units
  - > 27 government banking points
  - > 1,656 ATMs
  - > 979 banking subagents

There has been a decrease in the number of available bank subagents due to their relocation from inactive businesses. Even so, with the affiliation of businesses in deprived municipalities, active bank subagents cover 85% of the municipalities and 100% of the provinces nationwide. In turn, 124 of the branches and 117 of the available ATMs are adapted for the accessibility of people with disabilities and distributed throughout the country. 16 of these branches were adapted during 2022. This includes changes in the existing infrastructure, sensitization of employees on the dignified treatment of persons with disabilities, and training in Dominican Sign Language.

## Omni-channel customer satisfaction

In 2022 we deployed QR code technology to measure customer satisfaction. This methodology made it possible to learn about the customer's experience with the service received, report complaints and suggestions, and recognize the good service of the employee who assisted the customer in a more immediate manner.

- > Alongside this new methodology and the traditional assessment procedures, 39,597 customer satisfaction surveys were conducted, achieving an index of 94% and a Net Promoter Score –NPS– of +92. However, the average waiting time to be served by the Contact Center increased to 1 minute 8 seconds

## Claims and complaints management system

Significant efforts were made to reduce the response time to complaints and claims, obtaining an average of 9 days during 2022, representing an improvement of 31.8% compared to the previous year.

We received 257,000 complaints and/or claims through internal channels and 2,676 through external channels. Of the total number of complaints, 94% were closed during the year, 52% of which were resolved in favor of the client.

## Digital transformation

Increasing the digital options available to customers, the new Alma virtual assistant was created, designed to provide automated services in a self-assisted manner, reducing the demand for customer service personnel and increasing operational efficiency. The new service allows customers to consult general information about the Bank, product balances and the status of claims, as well as to locate branches, ATMs, bank subagents, and express opinions and suggestions.

## Collections and repossessions

To mitigate the risk of non-payment and maintain financial support to clients, we worked with 6,810 clients to renegotiate their debts and created debt consolidation products for business and retail clients, including the loan flexibilization program and the credit card relief loan. In addition, the Inbound unit was created, where all incoming calls to the Collections Department are serviced, providing direct and timely assistance to customers who have commitments with the Bank. In this way, more renegotiations are captured, collection is made more efficient and better customer experience is provided. We also restructured the flow of care for collection clients from the Contact Center to reduce service time.

## Vulnerable groups and financial inclusion

Through the Bancarizar es Patria program, we have continued to take steps towards the financial inclusion of vulnerable groups. As of December 2022, 426,000 accounts were opened for people with no apparent recent banking activity, contributing to this goal of banking and financial inclusion. Likewise, the necessary measures were taken to meet the goal of being the first bank with one million active cards, achieving 1,008,786 active cards by year-end.

Considering that 24.2% of the Bank's retail customers are in conditions of comfortable, moderate, regular, or extreme poverty, banking penetration is approached from different angles, as shown in the following statistics.

- > 955 people have opted for the Nómina Inclusiva –Inclusive Payroll– account
- > 183,900 retired elderly customers receive income through Banreservas accounts
- > Support for the training initiative for women entrepreneurs in the province of Barahona
- > RD\$25,295.76 million –RD\$25.3 billion– granted in loans for groups in situations of vulnerability

On the other hand, the Preserva program continues its efforts to educate the Dominican population in the management of their personal finances, with the following results.

- > 30,477 people trained in 1,696 hours of instruction
- > 2,588 Preserva accounts opened
- > 2,309 Preserva cards issued

Special attention was paid to the inclusion of persons with disabilities, educating 97 during the year. Of these, and through an agreement between Voluntariado Banreservas and Fundación Yo También Puedo, approximately 60 persons with intellectual disabilities took financial education workshops for three months, closing this training cycle with the opening of savings accounts and making purchases in pre-defined establishments with Banreservas debit cards.

- > Remittance services help boost the local economy. Of the 2,134,625 remittance transactions in 2022, 73% were received directly into a Banreservas account
- > 510,579 customers receive remittances in the year
- > US\$667.00 million in remittances received from abroad, of which 67% were received in Banreservas accounts
- > ↑26% variation of remittances received during the year compared to the previous year

22 MSME and 3 individuals government clients accessed RD\$88,377.48 million –RD\$88.38 billion– disbursed through government factoring, receiving personalized training for a better experience. MSMEs also received RD\$29,555 million –RD\$29.55 billion– in financing through the Bank's credit products.

Thirty-five low-cost housing projects were also financed, benefiting 8,634 people with a total of RD\$8,352.48 million –RD\$8.35 billion–. This includes support for projects of the Ministry of the Presidency, the Ministry of Housing and Buildings and low-cost private developments.

### Entrepreneurship and innovation

As is tradition, a new edition of the Cree Banreservas Pre-Acceleration program was held, offering equal conditions to all Dominicans who have an entrepreneurial project with an avant-garde component in their products or service offer. Of the 196 applications received, 10 projects were accepted to strengthen their strategies and operations. Two of the projects supported have the capacity to positively affect the environment and seven of these ventures have a STEM component.

During the year, 65 entrepreneurs, 15% of whom were women, received advice, mentoring or capital support from the Bank through the Pre-Acceleration Cree Banreservas program and the Mi Tierra E' RD program. A total of 320 hours of training, mentoring, and follow-up were invested in entrepreneurs.

In 2022:

- > 4 new entrepreneurship projects were approved for a total of 20 projects approved since the program kick-off
- > Summary of the 20 approved projects, per their status:
  - > 9 actives
  - > 2 in process
  - > 2 inactive
  - > 3 in their completion stage
  - > 4 off-portfolio

### Cree Banreservas

- > 55 events supported in partnership with social entities and the local and international entrepreneurial ecosystem
- > 80 activities were carried out within the framework of Global Entrepreneurship Week 2022, bringing together 6,000 attendees
- > RD\$150,000 was granted in seed capital to the winning entrepreneurs of the local chapter of the EO Global Student Entrepreneur competition
- > RD\$70 million donated to the Fideicomiso Filantrópico Tu Reserva, accumulated at the end of 2022
- > RD\$57.4 million in approved investment in entrepreneurship projects
- > RD\$18.9 million invested in entrepreneurship projects, distributed between RD\$16.2 million in disbursements to projects and RD\$2.7 million invested in the Banreservas Pre-Acceleration program
- > Over RD\$40 million in sales generated by entrepreneurial projects during the mentorship process

### Supporting key productive sectors

Banreservas, through its Rice Pledging program, has earmarked RD\$7.2 billion in 2022, in addition to the US\$46.376 billion disbursed between 2012 and 2021. In addition, RD\$946.4 million and US\$45.60 million in loans were granted for the development of the local agricultural sector, including rice, cocoa, banana, and vegetable production.

The Coopera program integrated 20 new cooperative groups to its staff to receive support in the formal incorporation of their social enterprises and training for sound governance and the inclusion of sustainable practices. In addition, 12 of the 13 groups in development that received the presidential decree in 2022, which categorizes them as production cooperatives, were formally graduated. The program currently has 4,781 active members of cooperative groups integrated into the program.

Continuing the synergy created with the Dominican Development Foundation, the Coopera program supported the development of 19 work plans, where leaders of social enterprises in rural areas were able to develop ideas and strategies that will enable them to have a defined focus for achieving their objectives.

## Coopera in 2022

- > Conducted 325 situational analysis of 123 groups
- > Supported the organization of 11 assemblies
- > Provided 40 cooperative groups with 132 hours of training in 75 workshops
- > Trained 1,674 people from the social economy sector in technical workshops

As part of the conferences held at the national level, training was provided on environmental care, the correct use of soil and best practices for planting agricultural products. In addition, we worked directly with the social enterprises on governance, helping them develop a scheme that allows them to meet the standards with which a social economy enterprise is managed, from the perspective of management and control bodies.

For 2022, the Coopera program launched a pilot program to donate the cost of registering trade names, tax identification numbers –national taxpayer registry– and brand design, enabling social enterprises to market their products in compliance with the laws that regulate commerce in the Dominican Republic.

As for the Savings and Credit Cooperatives at the national level, we have worked on opening accounts, payment, and collection systems for an important group of them, and plan to support them with their bankization initiatives in the coming year.

## Vendors and procurement policy

In keeping with the commitment to responsible practices throughout the supply chain, the processes of the purchasing area were reviewed, being one of the steps that contributed to obtaining the ISO 37001 certification. Prior to the certification audit, the Code of Ethics and Conduct for purveyors of goods and services or contractors, outsourced services, and subagents for the Bank and its Subsidiaries was reviewed, verifying that it complied with ethics and international laws, norms and standards on anti-corruption, anti-bribery, prevention of money laundering and financing of terrorism, consistent with the principles of the United Nations Global Compact.

Of the 3,216 registered suppliers, 93% of the suppliers were assessed to have the required documentation through due diligence, reiterating their commitment to adopt the provisions contained in the code of ethics, which establishes the minimum guidelines and criteria for the proper development of the provision of their products and services. In addition, 6% of the vendors used were new, aiming to increase opportunities for collaboration with local companies and SMEs, which in turn accounted for 99% of the volume of vendors used during the period.

The 2023 work plan includes the consolidation of the unit responsible for the management of the Bank's suppliers, with a view to improving supervision, compliance with documentation requirements, and vendor due diligence per defined policies.

## Environment and climate change

Efforts to care for the environment are a constant task in our institutional efforts. Hence, we worked once again on 3R certification, certifying 18 new offices and reevaluating three previously certified offices. The 3R certification attests to the effective roll out of the environmental management system that optimizes the Bank's operations by adopting a culture of reducing, reusing, and recycling the waste generated.

In addition, recycling points for waste collection and spill containment walls were set up at 18 locations, as well as the cleaning of septic tanks and grease traps, and environmental tests were conducted for wastewater, drinking water, gas and noise. Also, 23 facilities were evaluated to identify opportunities for improvement, correct them, and apply for the next 3R certification, ensuring compliance with General Law No. 64-00 on the Environment and Natural Resources. This is the local legislation that establishes standards for the conservation, protection, improvement, and restoration of the environment and natural resources, ensuring their sustainable use.

In addition, systems were updated to establish alerts that identify physical documents once they have reached the end of their custody term. This enables the availability of physical space and helped increase the volume of expungement by 13.5% in 2022, totaling 58,049 files.

The focus on process optimization has enabled the identification of opportunities that reduce costs and increase measures that benefit the environment. Thus, the increase in recycled materials does not necessarily respond to a growth in the volume of materials used, but rather to an increase in the purging of old records.

The saving of energy and water and the correct classification of waste were promoted through internal communications:

- > 23 workshops on the safe use of chemical products
- > 5 sessions on waste separation and environmental care, training 850 employees

The reduction initiatives penetrated all the Bank's departments. Thus, we migrated from print to digital materials at international promotional trade shows using QR codes.

Outside the Bank, sponsorships focused on supporting environmental conservation, such as the annual Change the World Conference, which gathers leaders in social responsibility and sustainability in the Dominican Republic, and the third edition of Plastics for Toys, an initiative of the Office of the Mayor of the National District, which consists of exchanging plastic bottles for toys for the children of the city.

Similarly, the financing of green projects is one of the areas of focus that has gained greater relevance in recent years. From personal loans for the purchase and installation of solar panels and hybrid and electric vehicles, to corporate financing for the construction of photovoltaic power plants, the Bank has designed products that address the needs of all sectors operating in the country through the Renueva Verde program.

### The Bank's environmental impact

Continuing with the commitment to reduce the environmental impact of the Bank's operations, an assessment of multiple offices was carried out to identify the feasibility of setting up renewable energy systems, and a new photovoltaic energy injection system was installed at the Banreservas Club in Santo Domingo.

In the 39 offices with photovoltaic feed-in systems available and in the five with partially operating systems, 28% of the electricity supply came from renewable sources. These systems have a set-up capacity of 2,017 kW, generating a daily average of 4,294 kWh. Thanks to the improvement of the national electricity system, no charging systems were required to be set up in 2022.

In the localities with set-up photovoltaic plants, a 28% reduction in the amount of the electric bill was observed, maintaining institutional progress in this sense.

Similarly, the efficiency in the use of the Bank's data centers is measured. The two main ones maintained an average index of 1.8 and 1.61 respectively in the Power Usage Effectiveness.

Through the management of the environmental system and the 3,000 collection stations set-up in offices nationwide, the following materials were recycled:

Material	Amount recycled
> Paper	53,364 kg
> Processed files	44,145 kg
> Cardboard	8,706 kg
> Metal	27,653 kg
> Plastic	1,421 lb
> Ink cartridges	275 uds
> Electric and metal scrap	1,700 kg

In addition, the Bank's operational support recycled 8,095 kg of composites, including 1,220 kg of paper, 560 kg of cardboard and 92 kg of plastic. In addition, the consumption of 2,970



reams of paper was reduced by 46% due to the simplification of credit and debit card claims. In addition, 1,408,250 envelopes and 13,237 boxes were not required thanks to the digital transformation process.

- > 4,125 digital business cards with QRs for executives, replacing printed cards

### Supply chain environmental impact and Green Project financing

Given the growth of electric vehicles in-country, Banreservas has promoted the increase of chargers, with 38 charging stations available nationwide for electric vehicles. Also, the availability of paying for the charging of electric vehicles with the Banreservas Flotilla Visa card was enabled.

- > 92 clients benefited from facilities for the purchase of electric and hybrid vehicles

As part of the improvement of processes, a new assessment was set up within the analysis of loan applications to identify more quickly and effectively the cases that apply for the evaluation of the Environmental Risk Management System –SARAS–. In this way, clients have a better opportunity to act on any identified opportunity. During the year, 422 climate change-related financial risk assessments were carried out, verifying the climate-related vulnerability of each economic sector. Through SARAS assessments, 59 credit applications were approved and 76 were rejected due to non-compliance with social and environmental criteria.

- > Through the Renueva Verde program:
  - > RD\$324.95 million was granted in financing
  - > 106 large companies in the business and corporate segments leveraged this program's financing facilities

A US\$19.7 million credit facility was structured in favor of the Montegrando Consortium through a financial mechanism that would allow it to access fresh resources, to maintain the pace of execution, construction and completion of the Montegrando Dam Multiple Project and the Rehabilitation and Complementation of the Sabana Yegua Dam, avoiding delays and non-compliance with the work and delivery schedule required by the Dominican State.

In addition, there are nine renewable energy projects in the portfolio that will have a set-up capacity of 676.14MW. Two of these received disbursements totaling US\$92.5 million as of December 2022, in support of the Dominican State's Energy Plan 2022-2036. The structuring of these loans contributes to the decarbonization of the economy through the financing of photovoltaic energy parks.

## Envisioning a sustainable future

The advancement of technology opens numerous opportunities for bankization and financial inclusion of the most vulnerable segments of the population. By leveraging this potential, we will continue to invest in the digital transformation of products and services, removing barriers to access to the formal financial system and bringing the Bank and Dominicans closer every day.

Persons with disabilities represent one of the groups that face the greatest barriers to participate as productive entities in society. Precisely as we have been doing for the past five years, we will continue to support these customers by developing new products and making our service more inclusive through all channels.

We will maintain our focus on economically vulnerable groups, focusing on opening savings accounts for the unbanked, financial education and the launch of a new remittance product in 2023.

The focus on equity will continue to be extensive throughout the Bank's supply chain, with a special focus on employees. Examining and improving protocols that ensure equal opportunity and conditions for all will continue to be one of the competitive advantages that allow us to attract and retain the best talent. Similarly, staff training in environmental care, ethics and sustainability ensures an educated workforce with conditions to foster the continuity of responsible banking practices.

In addition, internal processes will continue to be evaluated to support customer service. As part of this work, we plan to evaluate and deploy new software in different departments of the Bank. Alternate channels will continue to become more relevant, and their enrichment will be key to continue reaping success with the Dominican population.

Digital transformation not only brings upon new opportunities. It also increases the potential for cyber-attacks that threaten the privacy of customer information. Aware of the responsibility that comes with customers' trust in their finances and business, we will continue to invest annually in the protection of the data handled by the Bank.

Each institutional initiative is a new step that Banco de Reservas promotes for the benefit of the progress and prosperity of all Dominicans.



**Responsabilidad Editorial y Producción / Publisher**

Dirección General de Relaciones Públicas, Banco de Reservas

**Coordinación / Coordination**

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

**Dirección Editorial y de Arte / Editorship and Art Direction**

Lola Noriega

**Asesoría ASG y Redacción Técnica / ESG Consulting and Technical Writing**

Laura L. Valdez

**Corrección de estilo / Proofreading**

Salvador Távarez

**Traducción / Translation**

Marie Benzo

**Fotografías Institucionales / Photography**

Banco de Reservas

**Diseño y Arte final / Design and Artwork**

Ángel Marte

**Impresión / Printing**

Amigo del Hogar

Agradecemos al Consejo de Directores, a las diversas direcciones generales, áreas de negocios y administrativas, ejecutivos y colaboradores que participaron en la realización del Informe de Sostenibilidad 2022 del Banco de Reservas.

*Our heartfelt thanks to the Board of Directors, the various Departments, executives, and collaborators who participated in the productions of Banco de Reservas' 2022 Sustainability Report.*

© Banreservas, 2023, Santo Domingo  
República Dominicana  
*Dominican Republic*



