



# Pacto Global

## Informe de Gestión Anual 2018



# Pacto Global

Informe de Gestión Anual 2018



**BANRESERVAS**

El banco de los dominicanos

## Desarrollo sostenible al servicio del bienestar común

El Banco de Reservas presenta su segundo Informe de Gestión Anual, correspondiente al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, en el que reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible de todos los sectores de la nación, asumido desde su fundación en el 1941, y que se ha afianzado, aún más, desde agosto del 2017 con la adhesión a este esfuerzo mundial.

Su contenido refleja la identificación de sus acciones con la misión y visión del Banco, cuyos propósitos se fundamentan en ser reconocidos por nuestra excelencia y calidad humana, comprometidos con el bienestar social y económico del país, en aras de impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos, como muy bien lo expresa nuestro propósito común «Mejoramos la vida de la gente, poniendo el corazón en todo momento».

Unidos a este propósito, nuestra filosofía se adecúa perfectamente con las directrices del avanzado y funcional modelo de negocios de la institución, que se enmarca en un incluyente desarrollo integral, basado en fomentar las mejores iniciativas del ser humano, con la finalidad de que nuestros conciudadanos puedan alcanzar mejores niveles de vida, tanto de forma individual como colectiva.

De este modo, respondemos de manera proactiva ante los retos del presente, que obligan a las organizaciones a innovar, a ser creativas, lo cual implica la adopción de cambios cada vez más flexibles y sustanciales en el cumplimiento de sus labores diarias e involucrarse, cada vez más, con efectivas acciones de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Estas transformaciones no deben limitarse únicamente a los cambios tecnológicos y en el servicio al cliente, sino que deben estar basadas en arraigados valores morales, que constituyen un eficaz soporte de las sociedades más avanzadas, principios que representan la mejor garantía que el Banco ha forjado, desde hace más de 77 años de presencia activa en nuestra sociedad.

Creemos firmemente que la economía no sólo se circunscribe a la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, sino que se interesa en todos los elementos que contribuyen a la armonía del tejido social, a la creación de valores humanos que hagan surgir nobles virtudes indispensables para la vida en común, como el altruismo, la generosidad, la tolerancia y la solidaridad.

Por estas razones, las experiencias adquiridas en la práctica nos permiten consolidar, con más energía y determinación los proyectos en curso, destinados al crecimiento de las familias de nuestra nación, tanto de las zonas rurales como urbanas, en lo relativo a lo económico, familiar, cultural, comunitario y medioambiental.

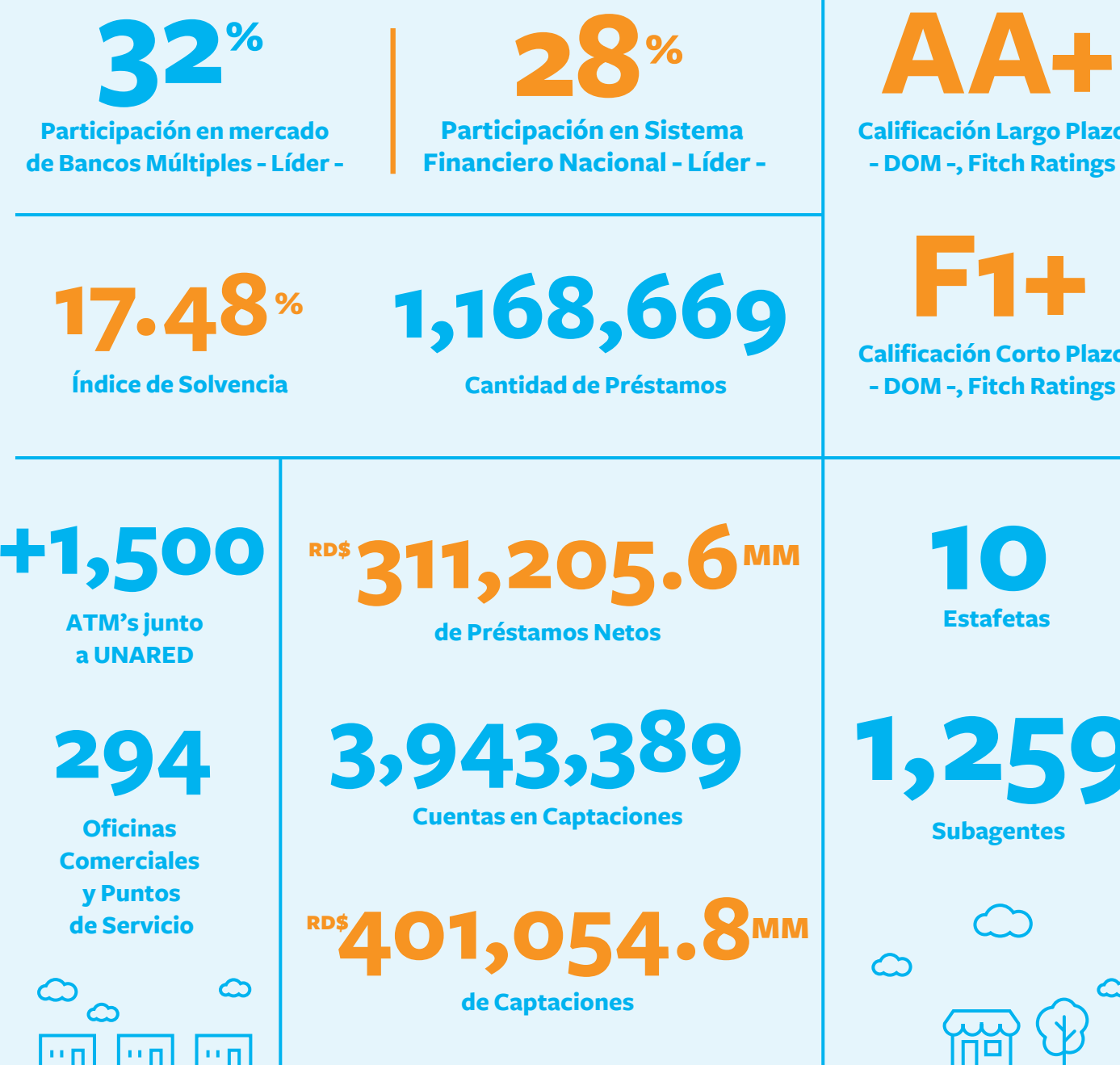
En tal sentido, nos corresponde en esta etapa realizar los diagnósticos adecuados de nuestro quehacer en su conjunto, evaluando cada programa, de tal manera que podamos mejorar su ejecución e impacto social; así como establecer mediciones precisas y fiables para retroalimentarnos sobre los elementos que debemos optimizar, para proyectar mejor sus objetivos y alcances.

Contemplada esta dinámica labor que realizamos, nos sentimos satisfechos con los arduos y entusiastas resultados obtenidos, razones que nos animan a redoblar esfuerzos para obtener mayores logros en el futuro.

**Simón Lizardo Mézquita**  
Administrador General

## Desempeño Financiero del Banco 2018

**RD\$ 491,008.9 MM** de Activos





## Calificaciones y Reconocimientos

### MOODY'S

#### B3 a B2

##### Mejora de Calificación de Crédito Banreservas

- › Buena calidad de sus activos
- › Rentabilidad
- › Buen acceso a fondos de depósitos de bajo costo
- › Amplios márgenes de liquidez

### GLOBAL FINANCE

##### Mejor Banco de República Dominicana

- › Crecimiento en activos
- › Rentabilidad
- › Cobertura geográfica
- › Relaciones estratégicas
- › Desarrollo de nuevos negocios
- › Innovación en productos

### WORLD FINANCE

##### Mejor Grupo Bancario de República Dominicana

- › Posición líder en el mercado
- › Implementación de soluciones digitales
- › Inclusión financiera y resultados obtenidos
- › Programas de responsabilidad social corporativa
- › Apoyo a sectores productivos

##### Mejor Banco Comercial de República Dominicana

- › Presencia en sectores de crecimiento, como turismo
- › Desarrollo de la cartera de banca corporativa y el apoyo a la misma
- › Apoyo a sectores productivos
- › Productos en apoyo para el comercio exterior y amplia sombra de corresponsales
- › Soluciones innovadoras para clientes corporativos

##### Mejor Banco de Inversión de República Dominicana

- › Desarrollo de operaciones de apoyo a los sectores productivos
- › Estructuración de vehículos financieros para clientes
- › Constante desarrollo y elaboración de propuestas innovadoras

##### Mejor Banco Retail de República Dominicana

- › Amplia cartera de clientes, cobertura nacional y red de subagentes
- › Desarrollo de programas de inclusión y educación financiera
- › Programas de educación financiera a jóvenes y de apoyo a emprendedores
- › Implementación de canales alternos para los clientes

### Sostenibilidad y Responsabilidad Social



**11 reconocimientos RD Incluye 2018 en la entrega del Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad**



**Categoría de Oro de la Certificación Sostenibilidad 3Rs, que entrega el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal –CEDAF– y la empresa Sostenibilidad 3Rs**



**Reconocimiento del Grupo Minerva, por las mejores prácticas de inclusión para personas con discapacidad**

## La sostenibilidad y responsabilidad social del Banco de Reservas

Con más de 77 años de trayectoria, el Banco de Reservas de la República Dominicana ha jugado, y juega, un rol protagónico en el país, al contribuir de manera activa con el desarrollo financiero de todos sus clientes en los diversos sectores productivos nacionales. A su vez, dada su característica de banco múltiple, maneja con eficiencia una cartera diversificada de negocios que lo han posicionado como banco líder, dentro de las instituciones de intermediación financiera en la República Dominicana.

Al cierre del 2018, Banreservas contaba con activos por más de RD\$491 mil millones; con una participación en el mercado del 32%, ocupando la posición líder; una participación en el sistema financiero nacional del 28%, también ocupando la posición líder; una rentabilidad sobre los activos del 1.61%; y un índice de solvencia del 17.48%.

Gracias a su posicionamiento en la banca comercial local y por tener presencia en toda la geografía nacional, Banreservas promueve la filosofía para «impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos», tal cual propone su misión. De esta manera, nuestra institución reafirma este compromiso mediante programas de responsabilidad social, principalmente a través de la educación e inclusión financiera, el apoyo a proyectos innovadores de emprendedores dominicanos y el fomento de la formación y asociación de cooperativas, altamente productivas, de bienes y servicios no financieros localizadas en comunidades vulnerables.

Asimismo, el Banco fomenta la identidad cultural mediante actividades realizadas en el Centro Cultural Banreservas. A su vez, a través del Voluntariado Banreservas, demuestra permanentemente su compromiso social con los sectores menos favorecidos, así como con las familias vinculadas a nuestra institución. Principalmente, las acciones del Voluntariado, se enfocan en atender carencias y necesidades identificadas en las comunidades en las cuales participa con sus programas, auxiliándose de un grupo de voluntarios del Banco dedicados a colaborar.

En el 2018 continuamos trabajando en la implementación de una cultura inclusiva para personas con discapacidad, modificando políticas, procesos y estructuras, así como brindando la oportunidad de inserción laboral.

Estas acciones, sumadas al crecimiento económico sostenido del Banco, se encuentran en consonancia con nuestra visión actual de ser el referente bancario dominicano, reconocido por nuestra excelencia, calidad humana, así como por sus compromisos con el bienestar económico y social del país.

El modelo de gestión que Banreservas utiliza para cimentar su sostenibilidad es la combinación y el balance entre la implementación de políticas que incrementen la calidad de vida de sus colaboradores, realizar negocios que mantengan la rentabilidad de la institución, la puesta en marcha de iniciativas y proyectos que mitiguen el impacto medioambiental y el fomento del desarrollo socio económico, guiado por una sana gobernanza.

## Gestión con visión de largo plazo

El enfoque de gestión del Banco de Reservas se basa en el manejo integral de sus grupos de interés. Mediante su planificación estratégica anual, la Alta Gerencia establece prioridades para abordar las necesidades de nuestra institución, de sus colaboradores, clientes, proveedores y relacionados. El avance de las acciones realizadas se mide a partir de una combinación de metas cualitativas e indicadores cuantitativos, procurando la satisfacción de los clientes, la escucha atenta de las necesidades de la sociedad y la mejora continua de los procesos establecidos, así como la incorporación de herramientas innovadoras acorde a la tendencia internacional.

A continuación, se presentan los principales aspectos en materia de gestión que benefician directamente a nuestros grupos de interés, como a los ejes que conforman el Pacto Global.

### Planificación estratégica

El Banco de Reservas gestiona su plan operativo anual con la participación de los altos ejecutivos de todas sus áreas. La elaboración de este plan es guiada por focos estratégicos, los cuales cuentan con objetivos generales y específicos que se revisan cada tres años.

La Alta Gerencia, junto al área de Planificación Estratégica, es responsable de coordinar y supervisar la formulación y control del Plan Operativo, con la finalidad de asegurar que los objetivos, metas, acciones y proyecciones financieras estén alineadas con la estrategia general definida. A su vez, a través de los indicadores de gestión y desempeño asignados anualmente a los colaboradores, se asegura que estos conozcan y cumplan con los objetivos establecidos.

### Servicio al cliente

Con el fin de continuar mejorando nuestra oferta de productos y servicios para todos los dominicanos, año tras año incorporamos novedades a ofrecer a nuestros clientes, así como mejoras profesionales para nuestros colaboradores. En tal sentido a continuación presentamos resultados generales para algunos de los aspectos clave que se lograron en el 2018.

## Satisfacción de clientes

La satisfacción de los clientes Banreservas se mide tomando en cuenta las necesidades y preferencias de éstos, cuyos resultados se reflejan en los indicadores.

En el 2018 se obtuvo un 91% en el Índice de Satisfacción en las mediciones de clientes, obtenidas a través de oficinas comerciales, colaboradores, canales, banca especializada, programas, productos y servicios. Este índice es una herramienta que utiliza el Banco internamente, mediante la cual se compilan datos vía telefónica, correo electrónico o de manera presencial.

Además, se definen y miden los indicadores de los procesos de cada área del Banco. Cada indicador se monitorea de acuerdo a la naturaleza del proceso. Durante el 2018 se definió y midió el 95% de los indicadores de todos los procesos del Banco.

## Modelo de Excelencia en el Servicio

Igualmente, en el 2018 se inició el despliegue del proyecto Modelo de Excelencia en el Servicio, en el cual se definieron e implementaron los elementos claves que componen la cultura que ha forjado el Banco de Reservas a través de sus colaboradores, siempre orientándose hacia la optimización de la excelencia en el servicio.

Este proactivo proceso de transformación ha logrado establecer un propósito común en nuestro Banco, que propicia estándares de servicio y comportamientos definidos, con mejoras significativas en atención a los clientes, contribuyendo a colocar a la institución como un referente de excelencia y calidad profesional y humana, comprometido con el desarrollo y crecimiento de todos los dominicanos.

Entendiendo que la excelencia en el liderazgo es clave para impregnar y dar sostenibilidad en el tiempo a los factores que nos inspiran a dar lo mejor de nosotros para mejorar la vida de nuestra gente, en el último trimestre del 2018 fueron presentados, a más de 2,300 colaboradores del Banco, los elementos que componen el marco del modelo de excelencia en el servicio, los cuales implican un propósito común, con sus estándares, regulaciones y comportamientos.

## Trámite y atención a nuestros clientes

A través de un sistema automatizado se reciben, analizan y gestionan las necesidades de nuestros clientes, y se resuelven mediante las áreas correspondientes de los diversos servicios. Nuestros grupos de

interés tienen la oportunidad de expresar sus opiniones mediante el centro de contacto Banreservas, las oficinas comerciales y la Línea de Transparencia, un medio anónimo y confidencial. De las quejas recibidas durante el 2018 se alcanzó un índice de cierre del 98%, cumpliendo a cabalidad la meta trazada para ese año.

## Mejora continua

En Banreservas, periódicamente, se realizan estudios de mejora continua, que se suman a la revisión de procesos y estructuras de distintas áreas del Banco. Éstos tuvieron como resultado la generación de 243 acciones, muchas de estas de optimización y otras preventivas. Además, se cerraron exitosamente los 135 requerimientos realizados durante el año pasado.





## El Banco de Reservas y el Pacto Global

En el 2017, el Banco de Reservas se adhirió al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, una valiosa iniciativa, con el objetivo de apoyar los principios establecidos en el mismo, e incluirlos en las estrategias de negocios del Banco. Al continuar formando parte de esta importantísima red global en beneficio de aportar para construir mejores naciones, el Banco de Reservas



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

continúa demostrando su compromiso y responsabilidad con el fomento de una cultura organizacional saludable, que cumple con estándares internacionales de calidad, y ejecuta operaciones cotidianas de manera eficiente, íntegra y transparente. Como introducción a las iniciativas y programas que el Banreservas viene realizando bajo los ejes de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción; a continuación, el nivel de incidencia de estas acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el cual gráficamente va desde el mayor nivel de impacto en el círculo interior, bordeando al ícono del logo del Banco hacia el impacto cero en el círculo exterior, que se presentan en la leyenda.





# Derechos Humanos



Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos conocidos y asegurarse de que las empresas no son cómplices de la vulneración de estos



## La gestión de Banreservas por los Derechos Humanos

El apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos se pone de manifiesto en las acciones que el Banco de Reservas realiza con sus distintos grupos de interés. En el 2018 se formalizó un acuerdo de tres años con Unicef para la protección de la infancia en República Dominicana.

De igual manera se continúa fomentando el emprendimiento innovador, expandiendo nuestro programa Cree Banreservas en varias localidades del país.

Asimismo, la capacitación en educación financiera cada año alcanza a más dominicanos y se respalda el arduo trabajo de productores nacionales. También, se fomenta las oportunidades de los dominicanos para formar parte en la vida cultural de la comunidad y gozar de las artes y el deporte mediante el despliegue de actividades organizadas durante todo el año.

Estas acciones contribuyen a proporcionar condiciones de igualdad en la población, con el acceso a productos y servicios de bajo costo, fomentando la inclusión y educación financiera, para que todos los segmentos puedan alcanzar mejores condiciones de vida. Del mismo modo, se trabaja de forma constante para brindar los mismos servicios de calidad a todas las personas, sin distinción de edad; género; y capacidad físico-motora, visual, auditiva o intelectual.

## Inclusión financiera

Para el Banco Mundial la inclusión financiera significa que los individuos y las empresas puedan acceder a productos y servicios financieros útiles que satisfagan sus necesidades, y que sean ofrecidos de manera responsable y sostenible en el tiempo, viabilizando así los estándares internacionales de acceso, uso, calidad y bienestar. Tal es así que el Banco ha contribuido a la inclusión financiera de los sectores vulnerables y a que el acceso a los micro créditos estén presentes en por lo menos seis de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cabe destacar que en Banreservas se aborda la inclusión financiera desde diferentes perspectivas, como por ejemplo: brindar la oportunidad de educarse y reinsertarse en el sistema financiero formal mediante los talleres y su oferta de productos de ahorro y crédito de bajo costo; apoyar la puesta en marcha de proyectos emprendedores innovadores, que de otra manera no lograrían acceso a capital de financiamiento, además de proporcionar educación especializada y acompañamiento; incentivar la creación de cooperativas de producción de bienes y servicios no financieros, de manera que productores locales puedan asociarse, educarse y suplirse de herramientas que permitan el desarrollo



de esas cooperativas; además de proveer productos y servicios bancarios, a través de canales alternos y la promoción de su uso eficiente.

En consonancia con lo expresado anteriormente, a continuación se exponen las acciones, avances y logros al cierre de 2018.

### Programa Preserva

Este programa persigue el bienestar económico de los dominicanos, mediante la promoción de una cultura del ahorro. Durante el 2018 Preserva continuó expandiendo sus esfuerzos en la inclusión y educación financiera de la población. A través de la estrategia de capacitación financiera, delineada en este programa, se ha logrado educar a más de 149,525 personas, desde sus inicios hasta diciembre 2018.

Con el objetivo de robustecer este programa, y su llamada Ruta de Intervención que da seguimiento a los clientes Preserva, a partir de julio del 2018 se implementaron talleres de asesoría grupal, beneficiando a más de 225 personas. También, el programa ha llevado sus iniciativas fuera del territorio nacional, entre otras acciones que se presentan a continuación.

### Talleres de educación financiera y productos Preserva

Los talleres de educación financiera se imparten para incentivar el ahorro en los participantes, al tiempo que se les enseña técnicas de manejo de sus finanzas personales y familiares. En el 2018 fueron capacitados 36,691 personas, sobrepasando en un 22% la meta proyectada para el año pasado. Un grupo de las personas capacitadas recibió atención personalizada acorde a sus necesidades particulares, y estas personas fueron incluidas en la Ruta de Intervención Preserva.

Además, se colocaron 13,787 productos de bajo costo, compuestos por 9,004 cuentas de ahorro Preserva con las comisiones más bajas del mercado formal, y 4,783 tarjetas de crédito Preserva que incentivan al buen uso del crédito y brinda la oportunidad de recuperar el historial crediticio deteriorado.

En coordinación con el Consulado Dominicano, también durante el 2018 se impartieron talleres Preserva a dominicanos residentes en el exterior, en comunidades de Madrid, España, y en Estados Unidos, específicamente en New York, New Jersey, Connecticut y Pennsylvania. En estas visitas se enseñaron técnicas de planificación financiera personal y ahorro a más de 1,200 asistentes.

Estos talleres permiten a los dominicanos en el exterior aprender sobre el manejo de finanzas personales; la elaboración de un presupuesto acorde con sus ingresos económicos; el buen uso de las remesas familiares, como un mecanismo de crecimiento, tanto económico como social; la recuperación del nivel de crédito; y el eficiente uso de los productos de ahorro.

### Educación financiera para diferentes segmentos de la población

#### Educación para jóvenes

Banreservas avanza en su estrategia de educación financiera para jóvenes, expandiendo sus talleres a escuelas, universidades y eventos de índole financiera y bancaria. En tal sentido, uno de los eventos más destacados fue la IV Semana Mipymes 2018, donde el Banco estuvo presente con una serie de charlas sobre cultura de ahorro y emprendimiento, dirigidas a más de 700 estudiantes de seis centros educativos a nivel nacional.

#### Educación infantil

En el 2018 se continuó impartiendo charlas de ahorro para el segmento infantil, de manera que, desde su temprana edad, los niños conozcan la importancia del ahorro para el cumplimiento de sus metas. En ese período completo se realizaron 18 charlas en centros educativos durante la temporada escolar y 48 en los principales campamentos de verano del Distrito Nacional, Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís y la provincia Santo Domingo. A su vez, se impartieron 119 charlas en eventos, patrocinados por el Banco en todo el territorio nacional.

#### Conferencias

> **Día Familiar de Educación Financiera.** Por tercer año consecutivo el Banco de Reservas realizó el Día Familiar de Educación Financiera para niños, jóvenes y sus familias. La iniciativa promueve el desarrollo de comunidades vulnerables, a través del fomento de una cultura de ahorro, utilizando charlas educativas y recreativas.

Esta edición fue realizada en el sector de Villa Mella de la provincia de Santo Domingo Norte, junto a la entidad *World Vision República Dominicana*, que es una organización sin fines de lucro que beneficia a los niños del país. La actividad reunió a más de 300 infantes, y más de 100 adultos, entre padres y maestros.

> **V Semana Económica y Financiera del Banco Central.** El Banco de Reservas se sumó a los esfuerzos de concienciación sobre la educación financiera a niños, jóvenes y adultos, durante la V Semana Económica y Financiera organizada por el Banco Central de la República Dominicana, en las ciudades de Santo Domingo y Santiago. Esta iniciativa forma parte del movimiento internacional *Global Money Week*, que busca inspirar a niños y jóvenes en temas de emprendimiento y buen manejo de las finanzas. Durante la semana completa, la actividad reunió 5,450 jóvenes y niños provenientes de centros educativos públicos y privados de todas las regiones del país, evento donde también fueron impartidos talleres para adultos.

> **Conversatorios y actividades financieras en la Feria Internacional del Libro.** Como parte de la agenda anual de difusión y promoción de la educación financiera, Banreservas participó en la edición XXI de la Feria Internacional del Libro Santo Domingo 2018, auspiciada por el Ministerio de Cultura. Durante los 12 días de la feria, se les ofreció a los asistentes un conjunto de charlas, conversatorios y servicios bancarios, dirigiendo la educación financiera a niños, jóvenes y adultos, con un programa de actividades, diseñado para elevar el nivel de conocimiento de los participantes.

> **Conferencias Preserva *Argentarium* y Preserva Líderes.** Las conferencias Preserva *Argentarium* también forman parte de la estrategia de inclusión y educación financiera del Banco de Reservas. Estas conferencias temáticas para cada temporada proporcionan consejos acerca de cómo planificar el año, ahorrar inteligentemente, adquirir una primera vivienda o invertir en el mercado de valores. Además, éstas tienen el propósito de asesorar a segmentos de la población en temas como finanzas para parejas, emprendedores, profesionales independientes y recién graduados.

Desde el inicio del programa al cierre del 2018 se realizaron 38 conferencias, con la asistencia de más de 10,700 participantes en tres ciudades del país. A su vez, Banreservas patrocinó las conferencias Preserva Líderes, mediante las cuales se capacitaron a 1,095 ejecutivos de instituciones gubernamentales y del sector turístico del país.

> **X Conferencia sobre Educación e Inclusión Financiera para América Latina y el Caribe.** Con el objetivo de compartir experiencias y mejores prácticas en la implementación de estrategias de educación e inclusión financiera, y analizando los principales logros, obstáculos y tendencias, se realizó la X Conferencia sobre Educación e Inclusión Financiera para América Latina y el Caribe, organizada por el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos –CEMLA–.

Esta conferencia estuvo dirigida a entidades del sector financiero y académico, en la cual el Banco de Reservas participó en una de las mesas de trabajo, durante octubre de 2018 en Madrid.

Allí se compartieron las experiencias del programa Preserva, como el primer programa integral de educación e inclusión financiera en la República Dominicana, y también sobre el programa Banreservas Accesible, sobre mejores prácticas inclusivas para personas con discapacidad.

## Mesa de trabajo para la estrategia de educación económica y financiera

### –Banco Central de la República Dominicana y Superintendencia de Bancos–

El Banco de Reservas es el único banco comercial con participación activa en la Mesa de Trabajo para la Estrategia de Educación Económica y Financiera del Banco Central, donde se formulan estrategias para mejorar la educación e inclusión financiera de los dominicanos.

Su principal logro en 2018 fue la firma del acuerdo interinstitucional entre el Banco Central y el Ministerio de Educación, con el fin de fomentar y promover la educación financiera en niños y jóvenes, en centros académicos a nivel nacional.

El acuerdo entre las dos instituciones busca facilitar la masificación y sistematización del contenido para la educación financiera en todas las escuelas del país. Esta iniciativa contempla formar en su primera etapa a maestros, y posteriormente alcanzará a estudiantes y sus familias, tratando que los conocimientos recibidos sean replicados de forma automatizada y óptima, e incluir a la mayor cantidad de personas en todo el país.

## Intermediación financiera para la bancarización

El Banco de Reservas respalda programas especiales de alto impacto social como lo es Banca Solidaria, programa creado al final del 2012 por el presidente de la República, licenciado Danilo Medina, como un plan especializado en micro finanzas, cuyo objetivo principal es facilitar préstamos y educación financiera a los microempresarios para apoyar su desarrollo e inclusión financiera.

Su misión es mejorar el bienestar de las personas de más bajos ingresos de la población dominicana, la democratización del crédito y la creación de capital social.

El Banco de Reservas tiene una participación activa como intermediario financiero de los fondos, implementado a través de un acuerdo firmado para tales fines. A su vez, el Banco provee la plataforma

tecnológica para la administración adecuada de la cartera de préstamos, manejo de los desembolsos, pago de cuotas de préstamos, aperturas de cuentas de ahorro, además de habilitar espacios físicos dentro de nuestras oficinas comerciales para ser ocupados por oficiales de Banca Solidaria, a fin de facilitar los servicios a los microempresarios.

Durante el 2018 se desembolsaron RD\$6,300 millones de pesos, a través del Banco de Reservas, beneficiando a un total de 121,606 microempresarios.

## Mejora del acceso para la inclusión financiera

La instalación de cajeros automáticos, la creación de subagentes bancarios CERCA y la mejora en los canales digitales son iniciativas que fomentan el uso de los servicios financieros y apoyan el acceso a los mismos, especialmente en zonas vulnerables del país, donde se acortan las distancias para acceder a los servicios. Con más de 2,700 puntos de acceso, el Banco de Reservas se encuentra presente en todas las provincias del país.

A finales de 2017, el Banco de Reservas firmó un acuerdo interinstitucional con otras entidades bancarias del país, mediante el cual formó parte de la creación de Unared, la red de cajeros automáticos más grande del país. Esta alianza se hizo efectiva en 2018, con la cual ya suman 1,500 los cajeros automáticos disponibles para uso de los clientes de las tres instituciones, sin cobro de comisiones adicionales.

También, mediante el canal alternativo \*960# se permite a los clientes acceder a servicios financieros desde cualquier dispositivo móvil sin costo y sin utilizar el servicio de datos del teléfono. Adicionalmente, contamos con la APP Banreservas, que permite a nuestros clientes personales realizar transacciones desde sus celulares, así como un centro de contactos que integra un sistema de voz interactivo con capacidad de identificación biométrica para mayor seguridad.

## Impulsando las mejores ideas emprendedoras

El Banco de Reservas continúa respaldando los proyectos de emprendedores dominicanos, fomentando la innovación en éstos, brindándoles la oportunidad de desarrollo, y gestionando asesoría y mentoría técnica especializada. A su vez, Banreservas también les provee los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha de sus negocios, a modo de impulsar la competitividad del ecosistema emprendedor a nivel nacional.

## Programa emprendedores Cree Banreservas

El programa de emprendimiento Cree Banreservas fue diseñado para apoyar el desarrollo sostenible de proyectos innovadores de emprendedores dominicanos, en consonancia al eje financiero para el emprendimiento, que pauta la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.



Este programa está estructurado para facilitar los recursos necesarios para la puesta en marcha de negocios, además de ofrecer la capacitación especializada y el asesoramiento estratégico que requiere el emprendedor, durante la formulación y desarrollo de sus proyectos.

El programa facilita el acceso al ecosistema de emprendimiento dominicano, incluyendo a otras redes de inversionistas ángeles y servicios de mentoría con técnicos y empresarios expertos en las áreas que demande el proyecto de emprendimiento, dependiendo de la etapa en que se encuentre.

Durante el 2018, a través del programa Cree, el Banco promovió la expansión del ecosistema emprendedor en República Dominicana, con el patrocinio de actividades en diferentes regiones del país, con mayor énfasis en la zona Norte. Además, se realizaron actividades junto a universidades locales en el marco de los acuerdos interinstitucionales suscritos por Banreservas y se organizó un ciclo de talleres para emprendedores con duración de ocho semanas.

Como parte de las iniciativas y acciones de responsabilidad social que lleva a cabo el Banco de Reservas, a través de su programa de emprendimiento Cree, por tercer año consecutivo, se inauguró la Semana Global de Emprendimiento 2018, en coordinación con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, y el Ministerio de la Juventud.

Este evento se lleva a cabo en más de 160 países de forma simultánea en noviembre de cada año, con el propósito de motivar la participación en las diversas actividades y eventos de emprendimiento que se desarrollan durante esa semana completa. De esta forma, se establece una relación entre los emprendedores, los potenciales colaboradores, mentores e inversionistas. En el 2018, en la versión local de este evento, se apoyaron a más de 20 charlas, conferencias, competencias y talleres en diferentes ciudades a nivel nacional.

Al finalizar el 2018, un total de 11 emprendimientos fueron beneficiados con inversión de capital de hasta RD\$3.0 millones, con un monto comprometido ascendente a los RD\$27.6 millones; inversión administrada a través del Fideicomiso Tu Reserva. De igual manera, Banreservas por medio de esta labor de apoyo a los emprendedores, ha otorgado más de RD\$1.0 millón de pesos en capital semilla.



## Programa Pre-Aceleración Cree Banreservas

El programa de Pre-Aceleración Cree Banreservas constituye parte de los esfuerzos realizados por el Banco para contribuir al desarrollo del ecosistema emprendedor dominicano, cubrir necesidades existentes en la formación de emprendedores con proyectos de potencial escalabilidad, así como fortalecer la estructuración de los proyectos presentados.

Para este programa fueron seleccionados 13 proyectos de emprendedores, de las 328 solicitudes recibidas. Éstos recibieron capacitación en diversos temas, como estrategias y modelo de negocios; ventas e identificación de métricas; proyecciones financieras y valoración del emprendimiento; aspectos contables, fiscales y legales, entre otros temas; así como apoyo y acompañamiento personalizado por parte de facilitadores y mentores del programa, para incrementar las probabilidades de éxito de sus negocios. Esta edición del programa de Pre-Aceleración se realizó en el transcurso de cinco meses. Con una metodología reforzada, se llevó a cabo por primera vez un ciclo de talleres en la región Norte del país. Mediante su convocatoria, se recibieron más de 60 proyectos, de los cuales siete fueron seleccionados para acompañamiento, y dos tuvieron la oportunidad de participar en el *Demo Day* que dió paso al cierre del programa de Pre-Aceleración, en Santo Domingo.

Al finalizar el *Demo Day*, actividad de cierre del programa de Pre-Aceleración 2018, fueron seleccionados cinco proyectos para presentar ante el comité evaluador, los cuales podrán optar por una potencial inversión de capital de hasta RD\$3.0 millones cada uno. Con esta versión del programa de 2018 se elevan hasta los 74 los proyectos de emprendedores dominicanos, que el Banco ha acompañado desde 2016.

## Eventos de emprendimiento

Las actividades apoyadas por Banreservas ofrecen la oportunidad a todos los dominicanos de poner en marcha sus ideas de negocios, para impulsar el crecimiento sostenible del ecosistema de emprendimiento del país. A diciembre 2018 se apoyaron, y en algunos casos se han patrocinado, alrededor de 310 actividades de emprendimiento, desde los inicios del programa Cree Banreservas en 2015. Entre las que se destacaron la primera Feria de Emprendimiento del Ministerio Administrativo de la Presidencia y la Exposición Comercial 2018 de la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes, en la cual se brindó la oportunidad a emprendedores, apoyados por el programa Cree, para exponer de manera directa sus proyectos y productos, a directivos y clientes de la banca personal y la banca corporativa.

## Programa Preserva

# 149,525

personas educadas desde el 2015 hasta diciembre 2018

**13,787** productos de bajo costo colocados en el 2018

**1,095** ejecutivos capacitados de instituciones gubernamentales y sector turismo desde 2015 hasta 2018



# 6,000 y 3,000

plazas de empleo creadas

habitaciones nuevas en la oferta hotelera

**101** actividades culturales y artísticas



**45** eventos apoyados, un 2.2% más que en 2017

**+1,000** niños congregados en el almuerzo navideño

**30** pinturas ganadoras y 49 niños becados o con Menciones Honoríficas en el 49° Concurso de Pintura Navideña

# RD\$ 6,300 MM

desembolsados a través del Banco de Reservas a **121,606** microempresarios

# 2,700

puntos de acceso en todo el país

## Programa Cree

# RD\$ 27.6 MM

en **11** emprendimientos beneficiados con una inversión de hasta **RD\$3 millones**

**13** proyectos de emprendedores seleccionados del programa Pre-Aceleración

## Programa Coopera

**155** horas de capacitación obligatoria con más de **68** miembros de cooperativas beneficiados

# RD\$ 821.12 MM

en apoyo a la Producción Agropecuaria en beneficio de un total de **25,872** personas y **78** asociaciones de productores del país entre 2017 y 2018

También, se patrocinó la IV edición local de los premios *Global Student Entrepreneur Awards*, de la *Entrepreneurs' Organization –EO–*, donde fueron premiados tres estudiantes emprendedores de distintas universidades del país.

El primer lugar correspondió a una empresa dedicada a la fabricación del primer vehículo anfibio en el país, que le permite disfrutar del mar a personas con discapacidad sin necesidad, el cual tuvo la oportunidad de participar en la competencia global celebrada en Canadá. Igualmente, participamos en la apertura del centro de emprendimiento del Instituto Tecnológico de Santo Domingo –INTEC– y del conversatorio sobre construcción del *Hub* de Innovación del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones.

Otros eventos, en los cuales estuvimos presentes, fueron el Diplomado *Market Readiness*; los *19 Startup Grind* realizados en Santo Domingo y Santiago; las primarias del Torneo El Plan, realizado para jóvenes bachilleres; la tercera edición del *Open Saturday 2018* de la Escuela de Ingeniería y Tecnología de la Universidad Abierta para Adultos en Santiago; la incorporación de cine fórum con la participación de estudiantes universitarios; el *Angel Investors Bootcamp* de Enlaces Red de Inversión Ángel, con el apoyo de Barna Management School y la Rueda de Innovación de Emprendedores Exitosos y la Conferencia de Emprendimiento e Innovación con el apoyo de Fundación Innovati; así como también la organización del tercer Desayuno Aniversario del Programa Cree Banreservas, en el cual emprendedores, apoyados por el programa con emprendimientos socialmente responsables, conversaron sobre el impacto positivo que causan, a través de sus negocios en el medioambiente y en la sociedad en su conjunto.

Además, se motivó el emprendimiento local en el Foro Mujeres Emprendedoras realizado en la Universidad Autónoma de Santo Domingo –UASD–; evento *RD Fashion Week*; la feria *Expomarketing* de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra –PUCMM–; el Coloquio sobre el Ecosistema Emprendedor Dominicano, en Barna Management School; y las charlas Aprender para Empezar y Emprendimiento con Propósito a cargo del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

## Fomento al desarrollo de Pymes

El Banco de Reservas mantiene su compromiso de apoyo a las pequeñas y medianas empresas –Pymes–, reconociendo su importancia dentro de la producción nacional y el desarrollo socio económico del país. En el 2018 fueron beneficiadas 2,277 Pymes con financiamientos por RD\$3,610.77 millones, lo que representó una contribución al desarrollo del sector Pymes dominicano, la cual se evidencia en el crecimiento de los balances de las cuentas corrientes y de ahorro Pymes en un 33%, con relación al 2017.

## Apoyo a los sectores productivos nacionales

### Programa Cooperera

Banreservas respalda a productores nacionales por diferentes vías. Una de ellas es mediante el programa Cooperera, que fomenta la formación y asociación de cooperativas de producción de bienes y servicios no financieros, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo.

En el 2018 el programa evaluó 79 grupos de productores, impartiendo charlas para sensibilizarlos sobre la importancia de la asociación y los beneficios de constituirse como cooperativas. De igual manera, y de la mano del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo –Idecoop–, se impartieron 155 horas de capacitación obligatoria que exige la ley, para la formación de grupos en cooperativas y, a su vez, se le proporciona la asesoría técnica que requieren los grupos en este proceso.

Como parte de la labor del programa para capacitar a los productores de las cooperativas, se han impartido tres capacitaciones técnicas en sembrado orgánico y cultivo de alevines, conjuntamente con el Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura –Codopesca–, beneficiando a más de 68 miembros de cooperativas de acuicultura y turismo.

Adicionalmente, se impartieron talleres de educación financiera para proveer a los miembros que forman parte de los grupos de cooperativas en formación, las herramientas y conocimientos básicos acerca del ahorro, manejo de sus finanzas y uso responsable del crédito. Esta colaboración facilitó la capacitación en educación financiera de 1,100 de sus miembros, a través del Programa de Educación Financiera Preserva.

Además, el programa participa y patrocina ferias y eventos locales, con el fin de promover las buenas prácticas de cooperativismo. En 2018 se participó en la Feria Agropecuaria de la Región Este, en el Encuentro Nacional de Artesanos de los Comités Gestores de Cooperativas y en el Congreso del Cooperativismo Dominicano e Internacional.

### Apoyo a la producción agropecuaria

El impulso a la producción agropecuaria y a sectores productivos es otra de las propuestas del Banco, por su considerable importancia social y económica para el país. A tales fines, Banreservas brinda un gran apoyo. Mediante el programa Prospera se participa activamente en el financiamiento de diversos proyectos de impacto agropecuario y social. Entre estos se destacan el Programa Pro Rural Centro y Sur,

promovido por la Dirección General de Cooperación Multilateral –DIGECOOM–, adscrita a la Presidencia de la República y manejado por la Junta Agro Empresarial Dominicana. Entre 2017 y 2018 se beneficiaron 78 asociaciones de productores distribuidas en diferentes regiones del país, las cuales recibieron en conjunto la suma de RD\$821.12 millones, beneficiando a 25,872 personas. El programa Prospera también financió al sector bananero por un monto de RD\$31.2 millones.

Además se respalda el programa de vegetaleros, el cual es responsable del desarrollo y cultivo de vegetales en la zona Norcentral del país, donde se otorgaron financiamientos por RD\$128.7 millones.

Igualmente se colocaron en la zona Nordeste y en la zona Sur Oeste, más de RD\$5,011.1 millones, a través del programa de pignoración de arroz, el cual promueve el cultivo de este cereal. También, se otorgaron desembolsos por más de RD\$1,155 millones a otros productos agrícolas de la región.

### Contribución al desarrollo del sector turístico

Resultados de la apertura en 2018 de los proyectos turísticos financiados por Banreservas, se crearon 6,000 plazas de empleo aproximadamente, sumando alrededor de 3,000 habitaciones a la oferta hotelera actual de la República Dominicana. En el 2018 se realizaron desembolsos por un valor total de US\$12.75 millones.

Asimismo, se patrocinaron 12 eventos que fomentan el desarrollo del sector, entre los que destacan: el Primer Congreso Internacional sobre el Turismo Responsable y Sustentable y la II Feria de Turismo y Producción Descubre Barahona: hacia un desarrollo sostenible. De igual manera, se participó en la feria turística *Internacional Tourisk Bourse –ITB–* en Berlín y en la Feria Internacional de Turismo –Fitur– en Madrid, España; en esta última la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes –Asonahores– otorgó un reconocimiento al Banco de Reservas, como banco estructurador del financiamiento dominicano de mayor volumen destinado al sector turístico en el 2018.

### Banreservas Accesible

El proyecto tiene como principal objetivo permitir que personas con discapacidad puedan realizar sus transacciones bancarias de forma autónoma, cómoda y adecuada, dando cumplimiento a la Ley núm. 5-13 sobre discapacidad en República Dominicana.

A diciembre 2018 el proyecto contó con los siguientes logros: procesos adecuados; 18 oficinas totalmente accesibles; 4 políticas del Código de Ética adaptadas; 18 cajeros automáticos parcialmente accesibles.



También, se han impartido talleres de educación financiera del programa Preserva a 138 personas con discapacidad, en las instituciones Fundación Tecnológica para Ciegos Louis Braille; Asociación de Personas con Discapacidad Físico Motora; Círculo de Mujeres con Discapacidad; y Escuela Nacional de Sordos, entre otras.

En el marco de este proyecto se realizaron talleres de sensibilización a los colaboradores y clientes, para garantizar la correcta integración de personal con discapacidad a los distintos departamentos, así como el trato digno y la capacitación para el uso de la terminología adecuada. En éstos se vivencian la realización de tareas cotidianas.

Como resultado de esta iniciativa, al cierre del 2018 se han capacitado a 1,618 colaboradores en talleres de sensibilización para el trato adecuado de personas con discapacidad; y 91 formados en lengua de señas dominicanas.

El alcance de este proyecto también implica la inclusión laboral a la institución de personas con discapacidad, para así cumplir con el 2% requerido por la Ley núm. 5-13. En tal sentido, al presente, luego de transcurrir un año del inicio del proyecto, se cuenta con un total de 29 personas con discapacidad laborando, de manera permanente en el Banco, y 13 pasantes, todos certificadas por el Consejo Nacional de Discapacidad –Conadis–. Continuamos trabajando para completar el porcentaje exigido por la ley.

Cabe destacar que en diciembre 2018 se realizó, por segundo año consecutivo, el Desayuno de Sostenibilidad, donde se expuso como tema central la inclusión de personas con discapacidad, a través de la conferencia: Eliminando Barreras para la Inclusión, a cargo de la doctora Priscilla Solano, consultora de Naciones Unidas y asesora de la Presidencia de la República de Costa Rica, en temas de diversidad e inclusión. En la misma se manifestó que obstáculos de infraestructura, medioambientales, sociales y políticos son los que impiden a las personas con discapacidad formar parte del desarrollo de los países.

Producto de estos esfuerzos, Banreservas logró 11 reconocimientos RD Incluye 2018, en la entrega del Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad, iniciativa del Conadis en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–. Es importante mencionar que el Banco obtuvo categoría oro en los renglones de Accesibilidad Universal; Sensibilización y Concienciación; y Educación. Además, obtuvo categoría plata en el renglón trabajo.

El sello RD Incluye tiene como objetivo promover y reconocer las buenas prácticas realizadas por instituciones públicas y privadas, encaminadas a favorecer la inclusión plena y la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

De igual forma, el Banreservas logró un reconocimiento del Grupo Minerva, que es una entidad internacional que colabora con los negocios para que evolucionen hacia ser innovadores y rentables, a través de las mejores prácticas de inclusión para personas con discapacidad. Este reconocimiento incentiva a continuar contribuyendo a una empresa más incluyente y, por ende, a una sociedad más igualitaria.

## Protección de la niñez

En agosto del 2018 Banreservas suscribió un acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia –UNICEF–. En el marco de este acuerdo, el Banco acordó la donación de US\$100,000.00 dólares anuales por 3 años consecutivos, en apoyo al programa de protección para la infancia que UNICEF lleva a cabo en República Dominicana, el cual busca, acorde a su visión, «garantizar a los niños, niñas y adolescentes el ejercicio de sus derechos a la identidad, vivir en una familia y estar protegidos contra toda forma de violencia, abuso y discriminación».

El alcance de este acuerdo conlleva una serie de acciones en beneficio de los niños, entre las cuales se destacan las charlas de sensibilización sobre derechos del niño y protección de la niñez, dirigida a colaboradores del Banco, así como la participación en la campaña ‘Súper Papá’, enfocada a promover el

involucramiento de la figura paterna en la crianza de los niños, y el apoyo a la campaña de movilización social ‘Mi Zona’, que se desarrolló, inicialmente en la Ciudad Colonial de Santo Domingo.

## Programas y proyectos culturales y deportes

### Espacio de cultura y arte

El Centro Cultural Banreservas es un aporte que realiza el Banco al pueblo dominicano, contribuyendo a formar una ciudadanía culta, honesta y solidaria a través de las herramientas del arte, la ciencia y la educación. Tiene como objetivo elevar los valores de su cultura, fortaleciendo y enriqueciendo a la dominicanidad; al tiempo que educa en el conocimiento de la cultura de otros países. El Centro Cultural realiza actividades relacionadas con el cine, teatro, música, danza, literatura y cultura. Al cierre del 2018 se realizaron 101 actividades.



### Publicaciones y puestas en circulación

Banreservas apoyó durante el 2018 el desarrollo de publicaciones bibliográficas sobre arte, historia y cultura de nuestro país, que posibilitan reflexiones sobre la evolución de nuestra sociedad en el contexto nacional e internacional, y que nos revelan aspectos significativos de nuestras raíces como pueblo, para avanzar con más sabiduría en busca de nuestro progreso y desarrollo integral.

Entre las obras que se pusieron en circulación se presentaron: *Compadre Mon* de Manuel del Cabral, como publicación anual de la Colección de Clásicos Dominicanos del Banco, durante el marco de la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo. También se completaron los volúmenes VII y VIII de las *Obras Completas de José Gabriel García*. De estas publicaciones se pusieron a circular tres mil ejemplares.

### Apoyo a actividades deportivas

Como parte de su compromiso social, Banreservas apoyó distintos torneos y plataformas deportivas a nivel nacional en 2018, con el objetivo de fomentar la sana recreación y valores familiares a través de disciplinas como el baloncesto, fútbol, pelota y golf, contribuyendo a una mejor formación de las generaciones de jóvenes dominicanos, e incidiendo de forma positiva en comunidades a nivel nacional.

En total fueron 45 los eventos apoyados en 2018, un 2.2% más que en 2017, entre los cuales se destacaron: Torneos de Baloncesto Superior; el Torneo Clasificatoria Mundial de Baloncesto; la Plataforma Liga Nacional de Baloncesto; la Plataforma de Pelota Invernal; y la Temporada Dominicana de Fútbol 2018.



## Programa de solidaridad y compromiso social –Voluntariado Banreservas–

El Voluntariado Banreservas se enfoca en desarrollar programas de solidaridad y compromiso social, a partir de la identificación de



las necesidades de los sectores menos favorecidos de la sociedad dominicana, así como también de las familias vinculadas a la institución. Para esta acción se cuenta con un equipo de voluntarios que colaboran en la solución de las necesidades identificadas. Durante el 2018 se continuó realizando diversas actividades, tal como se detalla a continuación.

### Apoyo a la Fundación Yo También Puedo

El Voluntariado Banreservas se unió a la Fundación Yo También Puedo, para apoyar la inclusión social y la accesibilidad de niños, niñas, jóvenes y adultos con discapacidad. Con esta alianza estratégica se respalda un programa de desarrollo integral, para que personas con discapacidad puedan prepararse a ingresar a los sectores educativo y laboral, al tiempo que formen parte de la población económicamente activa. Los miembros de Yo También Puedo recibieron un año escolar completo en las instalaciones del Colegio Escuela Nueva, donde aprendieron nociones de teatro, danza, artes y educación financiera, entre otros temas, contribuyendo de forma determinante con sus habilidades de socialización, comunicación, observación, creatividad y expresión. Además, la Fundación contribuirá a la formación de los voluntarios de Banreservas en talleres para fomentar el respeto y el trato igualitario hacia clientes y colaboradores con discapacidad.

### Apoyo a la Fundación St. Jude

El Voluntariado Banreservas también unió esfuerzos con la Fundación St. Jude, para apoyar el programa *Jude Collection* 2018, cuya misión fue recaudar fondos a beneficio de niños y niñas con cáncer, a través de su campaña «Vístete por una Buena Causa».

### Almuerzos navideños Hogar de Ancianos San Francisco de Asís y para niños del Dique y la Ciénaga

Más de 250 adultos mayores, residentes en esta casa hogar disfrutaron de un día cargado de diversión y espíritu navideño. Más de 60 colaboradores fueron los protagonistas de diferentes actividades para los

ancianos. Al mismo tiempo, se realizaron donaciones de productos básicos y un aporte económico para su cena navideña.

De igual manera, el tradicional almuerzo navideño reunió a más de 1,000 niños de los sectores El Dique y la Ciénaga, en el cual disfrutaron de diversas animaciones y sorpresas.

## Acciones educativas para los colaboradores Banreservas

De las acciones educativas llevadas al cierre del 2018 se destacaron ocho conferencias orientadas a mejorar las relaciones interpersonales y familiares de los colaboradores Banreservas, fomentando el fortalecimiento del núcleo familiar; entre las cuales se contaron con las siguientes charlas: «Comunicación Inteligente en la Familia», con la participación de 118 colaboradores; «Crianza con Ternura» de la mano de *World Vision República Dominicana*, en la cual participaron 135 colaboradores; «Cómo Hablar de Sexualidad y Sexo en la Familia» y «Sexualidad Responsable», en estas dos últimas conferencias participaron 300 adultos y jóvenes.

## Arte y Cultura, un valioso aporte del Voluntariado

### 49° Concurso de Pintura Infantil Navideña Infantil

Cumpliendo con la promesa y la tradición de 49 años ininterrumpidos en cultivar el desarrollo cultural y social de la colectividad dominicana, el Voluntariado Banreservas patrocinó la más reciente edición del concurso de Pintura Infantil Navideña Banreservas, donde por primera vez se incluyeron pinturas de niños con discapacidad.

Las pinturas ganadoras fueron 30, dentro de las 2,605 recibidas de quienes fueron los protagonistas de las Tarjetas Navideñas 2018 del Voluntariado. También, 12 de las pinturas ganadoras se convirtieron en la imagen de cada mes del año, para el calendario 2019 del Voluntariado. Además, 49 niños fueron merecedores de becas y menciones honoríficas. A los ganadores se les otorgó, también, un aporte económico para su continuidad.

### Talleres creativos artesanales

Para los colaboradores y pensionados de la familia Reservas se impartieron talleres creativos artesanales, donde se brinda la oportunidad de descubrir y poner en práctica sus inclinaciones artísticas, desarrollar sus habilidades manuales y fomentar el emprendimiento.



### **Verano creativo para niños**

Estos talleres creativos se realizan con la finalidad de desarrollar destrezas y habilidades, en más de 500 hijos de colaboradores, en edades entre seis y doce años durante las vacaciones escolares.

### **Cooperaciones, patrocinios y otras donaciones**

El Voluntariado Banreservas, en cumplimiento con sus objetivos generales, ha logrado generar alianzas estratégicas con fundaciones y asociaciones sin fines de lucro, para el bienestar y el porvenir de la sociedad dominicana. Producto de tales alianzas, en el 2018 más de 25 entidades recibieron donaciones, entre las que se encuentran fundaciones en apoyo a la niñez, a los ancianos, patronatos de personas con discapacidad, iglesias y parroquias, ligas deportivas y obras teatrales, entre otras. Además de estas instituciones, fueron realizados aportes para procedimientos médicos en situaciones críticas de salud, destinados a personas relacionadas a la familia Banreservas.

### **Donaciones de mobiliarios y equipos**

El Banco de Reservas realiza donaciones a instituciones sin fines de lucro, de mobiliarios y equipos que cumplieron con sus tiempos de uso, aunque que sin embargo, tenían tienen vida útil. Al cierre de 2018 han sido 38 las instituciones beneficiadas de estas donaciones.





# Normas Laborales



Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil y de las prácticas de discriminación



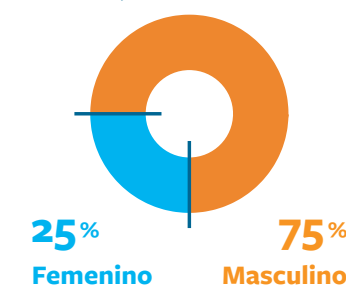
## La gestión de Banreservas por las Normas Laborales

El Banco de Reservas se asegura el fiel cumplimiento de las Normas Laborales. Por esta razón, cuenta con manuales de conducta para garantizar un ambiente seguro y armonioso para todos.

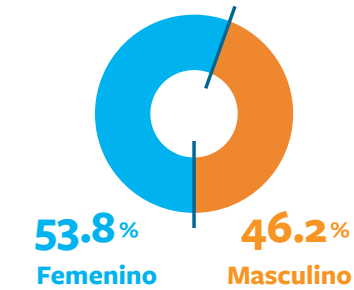
Además de un empleo justo y seguro para cada colaborador, en el 2018 el Banco procuró que se cumpla con las Normas Laborales de cada miembro de la familia Reservas. Esto se realizó, a través del mantenimiento de buenas prácticas laborales, programas de bienestar laboral, de capacitación y de reconocimiento. A su vez, se adecuaron políticas de reclutamiento en favor de la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad. También, se continúa brindando especial cuidado a la maternidad y a la infancia, así como a colaboradores que experimenten condiciones críticas de salud u otras. Todo esto proveyendo un empleo digno para el bienestar del personal.

## Capital Humano: recuento de colaboradores

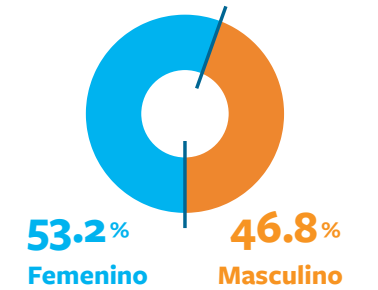
Consejo de Directores



Alta Gerencia



Colaboradores



## Índice de rotación 7%

Grupo ocupacional

|                |       |               |       |
|----------------|-------|---------------|-------|
| Alta Dirección | 0.3%  | Mandos Medios | 15.1% |
| Apoyo          | 12.3% | Profesional   | 29.0% |
| Directivo      | 1.1%  | Servicio      | 12.0% |
| Gerencial      | 7.0%  | Técnico       | 23.2% |

Rango de edad

|             |       |
|-------------|-------|
| < 30 años   | 29.6% |
| ≥ 30 y ≤ 50 | 58.4% |
| ≥ 51        | 12.0% |

## Código de ética y manual de normas disciplinarias

El código de ética y el manual de normas disciplinarias del Banco se ponen en práctica para asegurar un clima laboral adecuado, armonioso y apegado a los valores institucionales. Éstos son de conocimiento de todo el personal, desde su ingreso y durante su permanencia como colaborador



de nuestra institución. Los mismos se encuentran disponibles en el portal interno del Banco y se remiten, con frecuencia, cápsulas informativas de su contenido.

En el 2018 se realizaron 16 cápsulas para difundir el contenido del Código de Ética. También, el Manual de Normas Disciplinarias es difundido en cápsulas a todos los colaboradores y está disponible para consultas en el portal web institucional. Éste se modificó para incorporar acciones hacia el personal con discapacidad y clientes.

Además, se promueve de forma constante el uso de la Línea de Transparencia, mecanismo diseñado para tramitar, incluso en forma anónima, cualquier tipo de incidente incluyendo discriminación. La Línea de Transparencia es parte de los mecanismos establecidos para presentar y procesar denuncias tanto presencialmente, como por teléfono o vía correo electrónico.

Adicionalmente, los líderes participaron en capacitaciones para reforzar los procesos relacionados con el manejo de conflictos con sus colaboradores y otros temas operativos.

## Buenas prácticas laborales

Banreservas ofrece igual oportunidad de empleo sin distinción de género, discapacidad, etnia o identidad sexual, realizando los reclutamientos por competencia y mérito de los candidatos.

En sus procesos de reclutamiento e inducción, el Banco cubre con todos los gastos relacionados con el proceso de contratación. Todos los colaboradores reciben una inducción al momento de su ingreso, donde se instruye sobre todas las informaciones relacionadas con la contratación y el sistema de bonificación.

De igual manera, durante ese proceso se les dan a conocer los documentos relevantes en términos de empleo, como son ofertas de trabajo, detección de prevención de lavado de activos, descargo de responsabilidad de uso de equipos, información sobre la jornada laboral y confidencialidad, entre otros.

Banreservas mantiene su programa de pasantías de verano a hijos de colaboradores menores de edad, para trabajar no más de media jornada, de modo que jóvenes dominicanos tengan la oportunidad de tener una experiencia laboral y vivencien los requerimientos de un empleo formal, al momento de ser profesionales o tengan la oportunidad de llevar a cabo las pasantías requeridas antes de graduarse de la universidad.

El Banco se rige por el Código Laboral de la República Dominicana, por el cual se distinguen entre otros aspectos, la cantidad de horas que se trabajan semanalmente y los períodos de descanso de los

colaboradores. Este código se adhiere a estándares internacionales, procurando un máximo semanal de 44 horas trabajadas, entre otras prácticas.

Además, las licencias médicas no afectan el tiempo de vacaciones del colaborador ni son descontadas de su salario. De igual manera, se otorga a las colaboradoras 14 semanas de licencia pre y post natal, teniendo luego el derecho a disfrutar de los días de vacaciones que tengan disponibles. A los padres se le conceden 2 días de licencia por nacimiento de un hijo o por adopción.

## Programa de pasantías

Durante el 2018 se continuó con el programa Mi Pasantía Banreservas, con el objetivo de proporcionar experiencias perdurables que se reflejen en la calidad de los recursos, y que se puedan desempeñar en el mercado laboral dominicano.

Los 104 estudiantes beneficiados, incluyendo estudiantes con discapacidad, recibieron una inducción al programa y al Banco, un taller de medio tiempo, como seguimiento y reforzamiento en caso de ser necesario y la charla «Mi Primer Empleo», en la cual se impartieron técnicas para incursionar en los procesos de selección.

## Protocolos de salud y seguridad

El Banco de Reservas cuenta con procedimientos de salud y seguridad, contenidos en su Programa de Salud y Seguridad Ocupacional. La responsabilidad de su gestión está definida y supervisada por un Comité Ejecutivo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente. Así como también por Sub-Comités, a nivel nacional, en las oficinas que cuenten con 15 o más colaboradores.

Este departamento dispone de profesionales certificados en la materia, así como en el área de salud. El Programa de Salud y Seguridad Ocupacional fue implementado en el 2018 y está conformado por 22 elementos, acorde al Reglamento 522-06 y OHSAS 18001. Estos elementos son monitoreados para garantizar un ambiente seguro y saludable para todos los colaboradores. En el 2018 se realizaron 10 capacitaciones relacionadas con el programa y su reglamento, las cuales se realizan anualmente.

También, bajo un esquema de cronograma anual, se analizan, inspeccionan y valoran las condiciones laborales a nivel general. Este análisis incluye las inspecciones de equipos y maquinarias, revisión de las condiciones de cisternas, suministro de agua potable y áreas de comedor, entre otras revisiones.



# 104

estudiantes beneficiados con el programa Mi Pasantía Banreservas

## Salud Ocupacional

más de  
**140**

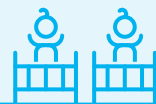
colaboradores participaron en el programa Pasos por tu Salud

más de  
**3,000**

colaboradores asistieron al Maratón 5K Banreservas en beneficio de la Fundación Yo También Puedo



**5** salas de lactancia habilitadas



**86%**

de colaboradores capacitados en desarrollo y refuerzo de la inteligencia emocional, comunicación y liderazgo

## Protocolos de Salud y Seguridad

**66**  
inspecciones realizadas

**16%**  
de reducción en reportes de accidentes en comparación con el año anterior

disminución de un  
**50%** en índice de siniestralidad  
**8.7%** en índice de severidad  
**1.37%** en frecuencia de accidentes

## Plan de Prevención y Respuesta a Emergencias

**23**  
simulacros realizados de manera exitosa

**250**  
brigadas entrenadas en emergencias y manejo de extintores



## Subsidio para Dependientes con Discapacidad

**135** colaboradores beneficiados con un subsidio integral

En 2018, se realizaron 66 inspecciones, cumpliendo el 100% de la meta establecida y superando en un 50% las realizadas anteriormente.

Los accidentes e incidentes laborales se investigan y reportan a la Administradora de Riesgos Laborales. En 2018 los reportes de accidentes se redujeron en un 16%, en comparación con el año anterior. A su vez, cada seis meses el Banco compila las estadísticas de los accidentes laborales ocurridos, donde se calculan los índices de siniestralidad, severidad y frecuencia, así como se verifican las partes lesionadas del cuerpo, daños a la propiedad, lesiones incapacitantes y horas perdidas, entre otros indicadores.

En 2018 el índice de siniestralidad fue de 0.03%, el índice de severidad fue de 21% y la frecuencia de los accidentes fue de 1.44%. Estos índices disminuyeron en un 50%, 8.7% y en un 1.37%, respectivamente, en relación al 2017.

Con la finalidad de reducir los índices de accidentes laborales, siniestralidad, severidad y frecuencia, durante 2018 se capacitaron a 60 conductores del Banco en manejo defensivo y seguridad vial. Con estas acciones se asegura el cumplimiento de la Ley de Tránsito núm. 63-17, vigente de la República Dominicana.

Con perspectiva al 2019 se trabaja para obtener la certificación de todos los procesos de salud y seguridad ocupacional, por parte del Ministerio de Trabajo, así como los reglamentos previamente mencionados.

## Salud ocupacional

En Banreservas se procura la salud de las personas en condiciones vulnerables. A las embarazadas se les otorga un parqueo especial durante la evolución de su embarazo, se confirma que las funciones que cumplen no impliquen riesgos, así como otras consideraciones que faciliten su jornada laboral. También, previo al ingreso de un colaborador con discapacidad, se realiza un análisis de riesgos del puesto y lugar de trabajo, de manera que se puedan adecuar según el tipo de discapacidad.

## Programa Pasos por tu Salud

Con el objetivo de mejorar la condición física y fortalecer la autoestima de los colaboradores, la Dirección General de Capital Humano junto al Voluntariado Banreservas, organiza el programa Pasos por tu Salud, en el cual participaron más de 140 colaboradores durante el 2018.

El programa consiste en 17 sesiones trimestrales de zumba, disciplina de baile que incrementa la energía, el dinamismo y a su vez reduce el estrés.

### Maratón 5K Banreservas

Más de 3,000 colaboradores del Banreservas acudieron al primer recorrido de cinco kilómetros –5K–, promoviendo la salud y bienestar en esta actividad. Esta iniciativa benefició a la Fundación Yo También Puedo, que trabaja con niños, niñas y jóvenes con discapacidad.

### Plan de prevención y respuesta a emergencias

Se cuenta con un plan detallado de prevención y respuesta a emergencias de seguridad, el cual incluye, entre otras cosas, guías específicas para la asistencia de personas con discapacidad visual, motora e intelectual durante emergencias naturales y situaciones de evacuación.

Anualmente se realizan simulacros de evacuación, en los cuales se levanta un acta indicando tiempo de respuesta, manejo de los brigadistas, tiempo final de simulacro y mejoras a realizar. En 2018, se realizaron 23 simulacros de manera exitosa. De la misma forma, en 2018 se formaron 250 brigadas que son entrenadas para actuar ante emergencias y manejo de extintores. Asimismo, se realiza periódicamente una inspección a los extintores y a las rutas de evacuación de nuestras instalaciones, por lo cual se incorporaron nuevas señaléticas en 99 oficinas.

Del análisis de los puestos de trabajo, o bien a solicitud de su supervisor, se determina cuáles colaboradores requieren de equipos de protección personal. En 2018, 80 colaboradores contaban con estos equipos proporcionados por el Banco. Además, se realizaron 565 inspecciones de seguridad y 48 reajustes a los servicios de vigilancia privada. También, se capacitaron 200 colaboradores en prevención de accidentes y emergencias.

### Satisfacción laboral

En la gestión 2018 se llevaron a cabo acciones para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, por ejemplo coordinar actividades de integración departamentales, en las cuales se sumaron 1,109 colaboradores en 2018; realizar un programa de integración de altos ejecutivos con personal de las oficinas comerciales; realizar actividades de conexión emocional en fechas emblemáticas; así como celebrar el cierre de año, integrando a todos los colaboradores.

## Satisfacción Laboral

1,109

colaboradores participaron de acciones para mejorar la satisfacción laboral



## Programa de Excelencia Estudiantil

660

adolescentes beneficiados



## Becas Educativas

48

subsídios entregados a colaboradores



## Jornada de Vacunación

1,800

personas vacunadas contra la influenza y difteria

## Programas de bienestar laboral

Desde sus programas de bienestar laboral, el Banco de Reservas brinda apoyo a colaboradores y pensionados con diversas necesidades, tal como se presenta en las siguientes proyectos y programas.

### Subsidio para dependientes con discapacidad

Actualmente, se beneficia a 135 colaboradores del Banco con un subsidio integral disponible para los dependientes de éstos, el cual permite cobertura parcial o total para la educación escolar y terapias.

### Programa Excelencia Estudiantil

Mediante este programa se reconoce a los hijos de colaboradores con notas sobresalientes en el año escolar, otorgado a partir de primero de bachillerato. Durante el 2018 se beneficiaron a 660 adolescentes.

### Becas educativas

Anualmente se entregan subsidios parciales o totales para becas educativas a los colaboradores de nuestra institución, conforme a las políticas de estudios especializados. Durante el 2018 se beneficiaron a 48 especialistas y ejecutivos.

## Fondo para donaciones a colaboradores en estado crítico de salud

En el 2018, debido a que se identificaron diversos casos de colaboradores y pensionados en estado crítico de salud, la cantidad y presupuesto de donaciones a estos colaboradores se incrementó en un 23% en relación al 2017.

## Jornadas de vacunación

Durante el 2018 se realizaron dos jornadas de vacunación contra la influenza y la difteria, beneficiando a 1,800 personas.

## Salas de lactancia

Con la finalidad de incentivar la lactancia materna, ya suman cinco las salas habilitadas para las colaboradoras del Grupo Reservas. Estas salas cuentan con 21 usuarias promedio por día, y así mismo nuestro Banco ha difundido 33 cápsulas o videos sobre su importancia, con el fin de fomentar la lactancia materna.

## Programas de capacitación

Todos los colaboradores que ingresan al Banco, reciben el programa de inducción, proceso mediante el cual conocen los procedimientos, normas y políticas internas.

De igual forma, cada colaborador recibe capacitación conforme a las oportunidades de mejora detectadas en sus evaluaciones de desempeño. Es por esto que en 2018 se logró capacitar al 86% de los colaboradores en temas asociados a los puestos que desempeñan, y en el desarrollo y refuerzo de sus habilidades blandas, como son las habilidades interpersonales, habilidades sociales, de comunicación y actitudes profesionales, como por ejemplo inteligencia emocional, comunicación y liderazgo, entre otras.

Durante el 2018 se continuó expandiendo el Programa de Formación de Líderes a 463 directivos. Este programa permite comunicar herramientas para formar líderes, que puedan realizar una mejor gestión de su personal y sus proyectos.

Otro importante logro fue impartir el 29% de las capacitaciones de manera virtual durante el 2018. Asimismo, la Academia Banreservas, el centro de alto nivel para la capacitación y entrenamiento de

los ejecutivos y empleados de la institución, la cual depende de la Dirección General de Capital Humano, ofrece múltiples capacitaciones en temas regulatorios y asegura, a través de pruebas, que los colaboradores dominen los temas.

## Programas de reconocimiento

El Banco de Reservas continúa el reconocimiento de la labor realizada por sus colaboradores durante el 2018.

Durante el año pasado se procesaron 3,110 reconocimientos por Buen Trabajo, lo cual representa un 53% por encima de los resultados logrados en el 2017. Además, se reconoció la labor de 322 colaboradores con 20, 25, 30 y 35 años de servicio ininterrumpido en el Banco.

En cuanto a la categoría de Innovación, se identificaron 19 iniciativas que realizaron contribuciones novedosas en beneficio para la gestión del Banco. De éstas, se seleccionaron ocho finalistas por representar aportes significativos en la mejora del servicio interno y externo, así como en la reducción de costos.

Entre las iniciativas finalistas se encuentra el desarrollo de un aplicativo, que genera y envía automáticamente los movimientos y estados de cuenta a los clientes atendidos, a través del Centro de Servicios Especializados del Banco. Esta acción mejoró el tiempo de respuesta a nuestros clientes en un 70%.

También, se destacó la iniciativa, que se implementó en el 2017, basada en el envío digital de los estados de cuenta de tarjetas de crédito con un servicio más eficiente para los clientes. Con esto se redujo el uso de papel por impresiones, ahorrando de RD\$5.6 millones de pesos y favoreciendo el medio ambiente.





# Medio Ambiente



Mantener un enfoque preventivo, apoyar y respetar la protección de recursos y derechos ambientales, y favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente



## La gestión de Banreservas por el Medio Ambiente

La creación de un programa de gestión ambiental y la reducción del consumo de energía formaron parte de las prioridades del Banco de Reservas durante el 2018. Se avanzó en la instalación de sistemas de generación de energía fotovoltaica, que permiten la reducción del consumo energético, generado a partir de combustibles fósiles. También, se incentivó el cambio para utilizar aires acondicionados de bajo consumo y sistemas refrigerantes que no afecten la capa de ozono. De la misma manera, se mantuvieron vigentes los programas de preservación del medioambiente, fomentando la reforestación, el reciclaje y la concienciación del uso de los recursos. Las acciones llevadas a cabo en este período se exponen en los siguientes acápite.

## Preservación del Medio Ambiente

### Jornada de Reforestación

Comprometidos con preservar la naturaleza, el Banco de Reservas conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, sembró 10,500 arboles de Cedro y *Pino caribaea*, en La Vega, Villa Altigracia y San Pedro de Macorís, durante octubre del año pasado. Estas reforestaciones se lograron por los esfuerzos de 287 colaboradores del Grupo Reservas.

### Ruta de Reciclaje

A través de la Ruta de Reciclaje que realiza el Voluntariado Banreservas, se recicló la siguiente cantidad de materiales: 34,774.8 kgs. de papel triturado; 10,756 kgs. de cartón; 556 lbs. de plástico; 122,240 kgs. de archivos procesados; 100 unidades de tóner; y 8,393 kgs. de metal.

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

Durante el 2018 se realizaron cuatro charlas sobre el manejo y separación de los desechos generados, así mismo se colocaron 70 nuevas estaciones de reciclaje de plástico, papel y cartón.

### Programa Vida

Mediante el Voluntariado Banreservas se continuó con su programa Vida, que contribuye con el saneamiento de los ríos Yaque del Norte y Ozama. Mediante este programa, los habitantes de estas



comunidades intercambian bolsas llenas de plásticos extraídas del río, por una bolsa de alimentos básicos, fomentando así una cultura de respeto al medio ambiente, estimulando el emprendimiento y una ética de trabajo comunitario, además de contribuir con el desarrollo sostenible y para reciclaje en nuestro país.

En esta iniciativa participaron más de 600 voluntarios del Banco y las empresas filiales. En ese período se realizaron un total de 36 operativos, con los siguientes resultados: 29,700 raciones entregadas; 263,049 libras de plásticos retirados de los ríos; y 44,550 familias beneficiadas.

## Gestión ambiental

Banreservas tiene como prioridad optimizar sus operaciones, a través de la adopción de la cultura 3Rs, basada en reducir, reutilizar y reciclar los desechos generados.

Uno de los principales logros durante el 2018 fue la implementación de un sistema de gestión ambiental, por el cual el Banco fue reconocido en la categoría de Oro de la Certificación Sostenibilidad 3Rs, que entrega el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal –CEDAF– y la empresa Sostenibilidad 3Rs.

Este reconocimiento fue otorgado por la implementación en tres de los edificios administrativos, de un efectivo sistema de gestión ambiental para el buen manejo de residuos, salud y seguridad, ahorro de energía y combustibles fósiles, gestión social, manejo del agua y control de la calidad del aire.

En estos tres edificios se realizó un análisis de impactos ambientales, analizando componentes físico-químicos, bióticos y sociales. Para el 2019 se estarán analizando otros tres edificios administrativos, además de 15 oficinas comerciales a nivel nacional.

A través del programa de gestión ambiental, Banreservas ha realizado importantes cambios, como son la sustitución de zafacones de plástico no degradables, por 70 estaciones recicladoras; la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental compuesto por 12 elementos, creados bajo los términos de la Norma ISO 14001 y alineados a la Ley núm. 64-00; el reemplazo del uso de botellas de agua por bebederos, en cada piso de los tres edificios administrativos evaluados, así como en otras edificaciones; la inclusión y publicación de la política ambiental A-CH-SO-002, que incluye las mejores prácticas en el manejo de los residuos, conservación y cuidado de los recursos en materia de medio ambiente, en cumplimiento con las normas internas y regulaciones nacionales; la disminución de un 10% en el consumo de energía eléctrica; reducción y sustitución de los utensilios desechables en un 32%, lo que representa un ahorro anual

## Jornada de Reforestación

más de  
**10,500**  
árboles de cedro y pino sembrados en La Vega, Villa Altagracia y San Pedro de Macorís

## Programa Vida

**36** operativos realizados

**29,700**  
raciones de comida entregadas

**263,049**  
libras de plástico retiradas de los ríos

**44,550**  
familias beneficiadas

## Ruta de Reciclaje

**34,774.8** kgs. de papel  
**10,756** kgs. de cartón  
**556** lbs. de plástico  
**8,393** kgs. de metal

**70** nuevas estaciones de reciclaje de plástico, cartón y papel

## Gestión Ambiental

Ahorro anual de  
**RD\$ 800 MIL**

**10%**  
Disminución en el consumo de energía eléctrica

**32%**  
Reducción y sustitución de utensilios desechables

de RD\$800 mil; la elaboración de los procesos de manejo de residuos y medición de la calidad del aire; mejoras en el manejo de las aguas pluviales y sanitarias. La implementación de indicadores del consumo de agua potable; el mantenimiento y monitoreo de los elementos de tratamiento de aguas; la promoción del reciclaje y de buenas prácticas ambientales en el consumo de agua; la elaboración del proceso para el manejo de residuos comunes y peligrosos; la asignación de centros de acopio de residuos peligrosos y constancias de la entrega de dichos residuos a gestores autorizados; y la colocación de contenedores para reciclaje debidamente identificados en los estacionamientos, promoviéndolos como puntos limpios a la disposición de los colaboradores.

En el programa de gestión ambiental, también se contemplaron los planes para actuar ante emergencias, accidentes y desastres, así como la capacitación de nuestros colaboradores para mitigar riesgos. De igual manera en el 2018, los conserjes y el personal de mantenimiento han recibido cuatro capacitaciones sobre el uso seguro de productos químicos. Además, los almacenes cuentan con las hojas de seguridad de estos productos.

En cuanto al tratamiento de las aguas residuales, se miden estas aguas con un laboratorio contratado, logrando un ahorro de un 15%. Para el 2019 se contempla la construcción de tres plantas de tratamiento de aguas residuales, en los principales edificios administrativos. Asimismo, se realiza la medición de las emisiones de aire cada seis meses, informando a los colaboradores los resultados. En la última medición los valores fueron muy positivo, los cuales resultaron por debajo del límite regulatorio, según la norma NA-AI-002-03.

En cuanto al ahorro de combustible y emisiones de gases invernadero, Banreservas cuenta con equipos eficientes en consumo energético, especialmente en el Data Center ubicado en una de sus oficinas, con un índice de *Power Usage Effectiveness* –PUE– de 1.89, tomando en consideración que mientras más cercano al número 1, más eficiente es la gestión energética. Este índice describe la eficiencia con la que un centro de datos utiliza la energía, e incluye la climatización, servidores y la iluminación, entre otros factores.

En el plan de inversiones del Banco están identificadas las oficinas que aún utilizan refrigerantes R-22 en aires acondicionados, para su reemplazo por refrigerantes R-410A, ya que los R-22 tienen efectos dañinos para la capa de ozono, producen alta emisión de gases de efecto invernadero y sus compresores consumen un promedio de 3,5 amperes adicionales por cada tonelada, lo que implica que demandan más electricidad para funcionar.

## Programa de ahorro de energía

La medición del consumo energético, la capacitación de los colaboradores, la comunicación e implementación de las buenas prácticas ambientales contempladas en el sistema de gestión ambiental, son los puntos esenciales de este programa.

Los equipos que se instalan en las oficinas identificadas para iniciar este proyecto cumplen con las normas de emisión, bajo consumo de energía y ahorro de energía generada a partir de combustibles fósiles. Esto último se debe a la instalación de paneles solares en determinadas oficinas. También, el Banco realiza gestiones con las compañías de electricidad, para contratar circuitos de energía eléctrica 24 horas, evitando así el uso de plantas eléctricas.

En 2018 se instalaron cuatro nuevos sistemas de energía fotovoltaica en diferentes oficinas del interior del país, impactando así en la reducción del monto de la factura de electricidad en un 43%, es decir un ahorro de más de RD\$12,5 millones en las 45 oficinas en las que se encuentran instalados.

Adicionalmente, y gracias al cambio de las luminarias por lámparas LED y del equipo central de aire acondicionado, se logró un ahorro de más de RD\$1.0 millones en tres de los principales edificios administrativos.

Actualmente, el Banco trabaja también en el desarrollo de un centro de monitoreo de energía y emisión de gases invernadero, con la finalidad de poder medir cuánto contribuye nuestra institución financiera para la reducción de la huella de carbono.

## Reducción de consumo de papel y material gastable

En años anteriores los movimientos y estados de cuenta de los clientes de la banca especializada eran gestionados a través del Centro de Servicios Especializados. Los mismos eran generados manualmente y enviados de forma individual a cada cliente, lo que resultaba costoso y dificultaba brindar una respuesta ágil al cliente. Con el desarrollo de un aplicativo denominado Notificaciones Empresariales, el cual envía de manera electrónica los estados de cuentas, se ha logrado la disminución de más 8,000 horas hombre y de 1,200,000 páginas de impresión, para un ahorro de RD\$3,3 millones. Esta iniciativa mejoró el tiempo de respuesta a nuestros clientes en un 70%.

A modo de controlar y disminuir la cantidad de material gastable utilizado, se proyecta que para los primeros cinco meses del 2019, se presente una reducción de cerca del 25% del monto gastado en papel, tóner y material gastable, en comparación con los primeros cinco meses del 2018.

## Inversión en proyectos de agua y energía renovable

El Banco de Reservas apoya el desarrollo de proyectos que fomentan la producción de energía renovable y el abastecimiento de agua de la población local.

En 2018 se financió la construcción de una presa hidroeléctrica con financiamientos ascendentes a más de US\$49 millones. Además, el año pasado, Banreservas desembolsó US\$11.6 millones para un proyecto de energía renovable, consistente en la construcción de un parque de energía eólica de 50MW. Se estima que este parque estaría reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero, por una cantidad aproximada de 235,000 toneladas métricas por año.

En diciembre de 2018 se aprobó la participación del Banco en otro financiamiento por US\$24 millones, para un proyecto que usa energía solar para la generación de energía fotovoltaica de 25MW, donde el Banco tuvo una participación financiera ascendente a US\$10 millones. Este parque tendrá una producción anual para suplir electricidad, a un estimado de 10,000 hogares.

## Proyectos SARAS

El Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS– fue oficialmente implementado en febrero del 2018, para aplicarse a los procesos de crédito y verificar de forma preliminar que el

## Programa de Ahorro de Energía

**4** nuevos sistemas de energía fotovoltaica en 45 oficinas

reducción de la factura eléctrica en un **43%**

RD\$ **12.5** MM ahorrados

## Inversión en Proyectos de Agua y Energía Renovable

RD\$ **24** MM

de financiamiento para un proyecto de energía solar en la generación de energía fotovoltaica de 25MW, donde el Banco tuvo una participación ascendente de

US\$ **10** MM

con una producción anual para suplir más de

**10,000** hogares

cliente cumpla con las regulaciones ambientales, propias de la actividad sujeta a financiamientos, en cumplimiento con la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales núm. 64-00, así como con la Estrategia Nacional de Desarrollo, 2010-2030.

La evaluación preliminar permite informar al cliente sobre los aspectos regulatorios y medidas de mitigación que deben implementarse a favor del medioambiente. Además de conceder un tiempo prudente para gestionar las autorizaciones correspondientes, en virtud de que el proceso de obtención del mismo es muy extenso y requiere una inversión inicial considerable.

Es relevante señalar que SARAS dará cumplimiento a lo señalado en la Lista de Exclusión, documento que contiene una relación de actividades económicas, en las cuales el Banco se abstiene de financiar o condicionar, debido a que conllevan riesgos medioambientales inaceptables para un desarrollo sostenible. Saras fue creado tomando como referencia los parámetros establecidos en las listas de exclusión de entidades financieras internacionales, reconocidas por actuar apegadas a los estándares internacionales sobre riesgos ambientales y sociales requeridos al financiar proyectos de esta naturaleza.

Para el 2019 se estarán implementando mejoras a los fines de optimizar SARAS y así contribuir con la Estrategia Nacional de Desarrollo e impulsar el conocimiento sobre las regulaciones ambientales en nuestro país.





# Anticorrupción

Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno



## La gestión de Banreservas por la Anticorrupción

El Banco de Reservas continuó durante el 2018 las actividades de prevención, detección y reporte de fraudes para combatir la corrupción y su financiamiento. Mediante la obtención de nuevas certificaciones, la capacitación continua de los colaboradores y la evaluación de clientes y proveedores, el Banco cumple cabalmente con las numerosas regulaciones del sector.

También se cumple con protocolos internos, los cuales fueron estructurados con la finalidad de reducir las prácticas de lavado de activos, extorsión y soborno.

## Prevención de lavado de activos, fraude y financiamiento del terrorismo

El Banco cuenta con sistemas automatizados de monitoreo de transacciones, que captan toda la información de las operaciones, para la cual se han diseñado alertas de seguimiento y mitigación del riesgo. Los reportes de fraude son investigados y se presentan los resultados a los Comité de Operaciones y Auditoría.

Parte de la gestión 2018 involucró la participación en proyectos e investigaciones especiales para fortalecer la gestión de riesgo, control y gobierno de Tecnología de la Información. También, se realizó una auditoría tendente a la prevención de fraudes y se obtuvo la certificación ISO-37001, que especifica los requisitos y proporciona orientación para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión contra el soborno.

## Formación y sensibilización de colaboradores

En Banreservas se lleva a cabo una campaña de comunicación recurrente, recordando el compromiso que tiene el Banco de erradicar el lavado de activos y las prácticas de corrupción.

## Capacitaciones realizadas

El Banco capacita a todo el personal, especialmente en las áreas de negocios, sobre las políticas y violaciones en relación a la prevención de lavado de activo. En 2018 fueron entrenados 3,222 colaboradores en temas regulatorios.



## Gestión transparente

Banreservas mantiene comunicación constante con los reguladores del sector financiero, procurando mantener una gestión justa y transparente.

Además, cuenta con procesos dirigidos a la revisión del apego de la institución a todas las normas que le aplican. Asimismo, el Banco se encuentra sometido a auditorías internas y externas especializadas que validan el sistema de su gestión y aseguran que los procedimientos sean asumidos correctamente.

En 2018 se realizaron 208 auditorías, así como 239 acciones de seguimiento producto de las auditorías realizadas. Para el 2019 se ha programado la ejecución de un Plan de Auditoría, que incluye la realización de más de 160 auditorías.

## Capacitación acerca del concepto de Línea de Transparencia

106

talleres y 42 charlas acerca del uso de la Línea de Transparencia



12

cápsulas informativas digitales publicadas para entrenamiento a los colaboradores

### Capacitación acerca del concepto de Línea de Transparencia

Durante el 2018 se realizaron 106 talleres y 42 charlas sobre el concepto y uso de la Línea de Transparencia. Además, se logró la difusión masiva del concepto de Línea de Transparencia, mediante acciones formativas en las cuales se hace referencia a los casos de fraude, acoso laboral y sexual, dolo, malversación y lavado de activos, soborno, uso inapropiado de activos del Banco y empresas subsidiarias, incentivando el reporte oportuno de dichos actos irregulares.

Además, fueron publicadas, vía digital, 12 cápsulas informativas, dirigidas a todo el personal del Banco y empresas subsidiarias, informando sobre la Línea de Transparencia e incentivando el reporte de los actos irregulares comunicados en las acciones formativas.

## Capacitaciones Realizadas

3,222

colaboradores entrenados en temas regulatorios



## Gestión Transparente

208

auditorías realizadas

239

acciones de seguimiento

## Evaluación de proveedores inmobiliarios

Para el arrendamiento de locales y espacios físicos, así como para la adquisición de inmuebles, el Banco lleva a cabo una debida diligencia, contemplando los requisitos que debe cumplir la empresa oferente. También se realiza una verificación detallada de los documentos que respaldan cada propiedad y espacio físico, alquilado o adquirido por el Banco. En 2018 se realizó la compra de dos inmuebles y el alquiler de 24 nuevos locales y espacios físicos para usos diversos. Adicionalmente, se renovaron 36 contratos de alquiler de locales y espacios físicos. De cara al 2019 se estará trabajando en el código de ética para proveedores de la institución.

# Indicadores

## Banreservas, el Pacto Global y las ODS

En el 2018, Banreservas realizó notables avances en las acciones vinculadas a los principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, reiterando, por segundo año consecutivo, su compromiso de actuar responsablemente y de encontrar oportunidades que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–.

A continuación, se muestran los indicadores que evidencian cómo Banreservas apoya estos objetivos.



### Fin de la Pobreza

# 3,610.77

millones invertidos en micro, pequeñas y medianas empresas.

- > Más de **149,000 personas** capacitadas en educación financiera.
- > Colocación de **83,000 productos** de bajo costo que facilitan la reinserción financiera.



### Hambre Cero

Cartera de Agroindustria y Ganadería supera los

# 5,000MM

destacándose el Programa de Pignoración de Arroz.

- > Préstamos otorgados por más de **798,000 MM** a suplidores del desayuno escolar en escuelas públicas.



### Salud y Bienestar

Se destinaron fondos al sector salud por más de

# 90.6MM

- > Programas de apoyo contra epidemias —jornadas de vacunación— a raíz de desastres atmosféricos o naturales.



### Educación de Calidad

# 4,270.9MM

destinados al financiamiento del sector educación.

- > **17 MM** en financiamientos en apoyo al proyecto República Digital, para dar acceso a computadoras a los estudiantes de escuelas públicas.
- > Programa de recolecta de libros y útiles escolares para entregar a personas de escasos recursos.
- > Programas de excelencia académica mediante celebración de olimpiadas de matemáticas y ortografía para hijos de colaboradores.



### Igualdad de Género

Cantidad equitativa de oportunidades laborales en el Banco, sin distinción de género.

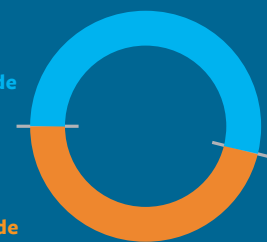
**53.2%**

colaboradores de sexo femenino.

**46.8%**

colaboradores de sexo masculino.

Conferencias impartidas para el empoderamiento de la mujer.



### Agua Limpia y Saneamiento

Financiamientos por más de

# 49MM de Dólares

en apoyo a la construcción de represa hidroeléctrica.

- > Eliminación de desechos tóxicos de ríos con el programa Vida.
- > Jornadas de reforestación y limpieza de playas.
- > Iniciativas para evitar desperdicios y fomentar el consumo eficiente de agua potable en edificios del Banco.



### Energía Asequible y No contaminante

# 11.6MM

destinados a proyecto de energía eólica de 50 MW.

- > Reducción de gastos de energía eléctrica y combustibles mediante instalación de paneles solares en **45 oficinas** de la institución, ubicadas en diferentes regiones del país.



### Industria, Innovación e Infraestructura

Desembolsos por

# 1,157.7MM

en apoyo a la construcción de viviendas de bajo costo.

- > Total de **RD\$8,958.1 MM** invertidos en el sector construcción.
- > Más de **RD\$1,794 MM** en el sector industrial, apoyando la mejoría en la capacidad tecnológica de las industrias.
- > **74 proyectos** innovadores de emprendedores acompañados desde 2015.
- > Tecnología de punta que facilita a clientes el acceso gratuito a servicios financieros desde cualquier dispositivo móvil, sin costo y sin utilizar la data de su teléfono.
- > Incremento de las exportaciones bajo gestión del Banco.



### Trabajo Decente y Crecimiento Económico

# 27.6MM

comprometidos para inversión en proyectos emprendedores.

- > Con el apoyo al sector turístico se contribuye a la generación indirecta de **6,000 plazas** de empleo.
- > Inclusión laboral de personas con discapacidad.



### Reducción de las Desigualdades

Más de

# 6MM

invertidos en adecuaciones y capacitación para incluir personas con discapacidad como clientes y colaboradores.

- > Organización de un encuentro para crear conciencia sobre los obstáculos de infraestructura, medioambientales y sociales que limitan la participación de las personas con discapacidad en el desarrollo de los países.



### Ciudades y Comunidades Sostenibles

- > Sustitución de zafacones de plástico no degradable en el Banco por 70 estaciones recicladoras.
- > Reciclaje de **34,774.8 kgs** de papel archivo; **10,756 kgs** de cartón; **556 lbs** de plástico; **122,240 kgs** archivos procesados; **100 unidades** de tóner; y **8,393 kgs** de metal.



### Producción y Consumo Responsables

- > Medición y mejora de la eficiencia en consumo de energía eléctrica y agua en tres de los edificios con mayor concentración de colaboradores.
- > Utilización de equipos eficientes que reducen el consumo energético.



### Acción por el Clima

- > No financiamiento a la producción o comercio de sustancias que agotan la capa de ozono, sujetas a retirada escalonada a nivel internacional.
- > Programas de reforestación y de limpieza de parques y playas.



### Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

Donación de

# 100mil

dólares anuales por 3 años a Unicef para la protección de la niñez en República Dominicana.



### Alianzas para Lograr los Objetivos

- > Cooperación con el sector privado, gubernamental y educativo para fomentar la educación financiera, el emprendimiento e innovación y la producción local.
- > Alianzas con entidades que apoyan acciones a favor del desarrollo sostenible de la nación, que ayudan con su gestión a reducir la pobreza, al desarrollo sostenible de comunidades vulnerables, a la protección de los derechos humanos y de la niñez, y la inclusión de personas con discapacidad.





## Nuevos retos para el 2019

Cumplidas las metas que nos habíamos propuesto para el 2018, se acrecienta nuestro interés de seguir fomentando la equidad, bienestar económico, promoción humana, crecimiento profesional, trabajo creativo, vocación social y la preservación del medio ambiente, en beneficio de los dominicanos.

Lo realizado hasta el presente nos motiva a seguir colaborando con la finalidad de que el porvenir, no solo sea una plenitud de promesas bien intencionadas, sino la consecución de realidades tangibles, resultado de un trabajo en equipo que nos permita alcanzar las metas trazadas.

Los objetivos que nos planteamos son de largo alcance, tanto en el plano humano como en el económico e implican un quehacer más inclusivo y sostenible, que se focaliza en la innovación y que coloca a los valores sociales en el centro de nuestras acciones.

Así nos identificamos con un comportamiento ético, que es el fundamento de nuestras actividades de negocios, y que enaltece valores esenciales como el amor al prójimo, el apego a la justicia, el respeto a la vida y la defensa de la igualdad para todos.

La filosofía adoptada amplía y fortalece nuestra visión de servicio, tanto en lo concerniente al ámbito financiero como al social, porque en Banreservas somos muy conscientes de que la creación de valor económico, solo se justifica si va de la mano con el crecimiento colectivo, tanto de las actuales como de las futuras generaciones.





**Responsabilidad Editorial y Producción**

Dirección General de Comunicaciones y Mercadeo  
del Banco de Reservas

**Coordinación**

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

**Dirección Editorial y de Arte**

Lola Noriega

**Realización de Iconografías**

Eric de los Santos

**Revisión de Textos**

Salvador Tavárez

**Diseño y Arte Final**

Ninón León de Saleme

**Impresión**

Amigo del Hogar



Agradecemos a las diversas Direcciones Generales del Banco de Reservas que participaron, de manera directa o indirecta, en la realización del *Pacto Global, Informe de Gestión Anual 2018*

© Banreservas 2019  
Santo Domingo, República Dominicana