

2019

Informe de Gestión
Anual de Sostenibilidad
y Pacto Global



Contenido

- 2** > Reafirmando Nuestro Compromiso Social
Simón Lizardo Mézquita, Administrador General
- 4** > Resumen de desempeño 2019 del Banco de Reservas
- 8** > Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- 14** > Cultura y Deporte
- 20** > Voluntariado Banreservas
- 26** > Fundación Reservas del País
- 31** > Pacto Global 2019 Comunicación de Progreso –COP– 2019
- 32** > El Banco de Reservas y su nivel de impacto en los ODS
- 34** > El Banco de Reservas y su gestión con visión de largo plazo
- 38** > El Banco de Reservas y su gestión por los Derechos Humanos
- 48** > El Banco de Reservas y su gestión por las Normas Laborales
- 54** > El Banco de Reservas y su gestión por el Medio Ambiente
- 60** > El Banco de Reservas y su gestión por la Anticorrupción
- 62** > Nuevos retos para el 2020

- 63** > Annual Sustainability
Management Report and Gobar Compact 2019

- 65** > Reaffirming Our Social Commitment
Simón Lizardo Mézquita, General Manager

- 66** > Banco de Reservas 2019 Performance Summary
- 67** > Sustainability and Social Responsibility
- 70** > Culture and Sport
- 74** > Banreservas Volunteers
- 78** > Reservas del País Foundation
- 81** > Banreservas and the Global Compact 2019
Communication on Progress –COP– 2019

- 82** > Banco de Reservas and its Long-Term Management Vision
- 83** > Banco de Reservas and its Human Rights Management
- 86** > Banco de Reservas and its Labor Regulations Management
- 87** > Banco de Reservas and its Environment Management
- 89** > Banco de Reservas and its Anti-corruption Management
- 90** > New Challenges by 2020

2019

Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global




Reafirmando Nuestro Compromiso Social



Es motivo de gran satisfacción para el Banco de Reservas reafirmar el respaldo constante hacia todos los sectores de nuestra sociedad y confirmar que, mediante las acciones realizadas durante el 2019, se demuestra que hemos redoblado esfuerzos para contribuir al desarrollo sostenible de la República Dominicana.

Por tercer año consecutivo, el Banco de Reservas afianza el compromiso de continuar adherido y



en pleno cumplimiento del Pacto Global de las Naciones Unidas –ONU–, ejecutando acciones que aportan a la sostenibilidad y responsabilidad social, enmarcadas dentro de los ejes de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Frente a esta responsabilidad asumida, y dentro de este marco, nuestro quehacer diario tiene principalmente como objetivos centrales atender los aspectos que son relevantes para nuestros grupos de interés mediante la educación e inclusión financiera, apoyo al emprendimiento y a los sectores productivos, la promoción y divulgación de las artes y el deporte, la inclusión social, el bienestar de nuestros colaboradores y la protección del medio ambiente, entre otros.

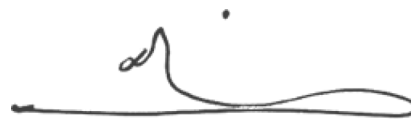
En tal sentido, este accionar impacta de manera directa en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, enfatizando que el logro de éstos solo puede realizarse a través de alianzas interinstitucionales que fortalecen nuestra nación.

Así mismo, el modelo de negocios ejecutado en Banreservas se basa en la combinación y el balance entre la implementación de políticas que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores, la realización de negocios que mantienen la rentabilidad de la institución y la puesta en marcha de programas que mitiguen el impacto

medioambiental; lo que converge en la definición de sostenibilidad para nuestra institución.

Cada meta cumplida y cada acción realizada, reafirma nuestro compromiso de motivar conductas adecuadas para una vida más digna y de mayor calidad para nuestros conciudadanos, identificándonos con estos postulados, cuyos enfoques han sido y siguen siendo un referente fundamental para el desarrollo en todos los ámbitos de las personas y las comunidades, principalmente las más vulnerables.

De esta forma, al implementar soluciones efectivas en beneficio de todos, honramos y cumplimos con nuestro lema institucional de ser el «Banco de todos los dominicanos», basado en los valores de compromiso, liderazgo, excelencia, integridad e innovación, que nos identifican como entidad financiera que contribuye en la consolidación de un valioso legado para nuestras futuras generaciones.



Simón Lizardo Mézquita
Administrador General

Resumen de desempeño 2019 del Banco de Reservas

Con 78 años de trayectoria, el Banco de Reservas ha estado directamente relacionado con el desarrollo y crecimiento socioeconómico de la República Dominicana, pues ha sido históricamente el eje transaccional y medio económico-financiero para el desarrollo de todos los sectores nacionales, como son las grandes, medianas y pequeñas empresas; de actividades comerciales, turísticas, de bienes raíces, infraestructuras urbanas y construcción, entre otras. A su vez, a través de los lineamientos estratégicos en materia de sostenibilidad el Banco lleva a cabo una serie de esfuerzos y programas transversales a todos los sectores de la sociedad, especialmente a los más vulnerables, con el fin de contribuir a la formación e inclusión financiera, la formalización bancaria de los dominicanos, así como el desarrollo y contribución social de comunidades. El Banco, también, realiza el patrocinio de eventos culturales y deportivos, además de otras acciones de responsabilidad social.

En cuanto al desempeño financiero, el 2019 fue un año trascendental para el Banco de Reservas, manteniendo su liderazgo en el sector bancario, donde continuó siendo la mayor institución financiera del mercado.

En materia de calificaciones y reconocimientos internacionales, durante el 2019, el Banco de Reservas fue calificado por *Moody's* en su crédito base B2 y depósitos a largo plazo en moneda nacional como B3. Mientras que *Feller Rate* calificó el índice de solvencia como AA+. A su vez, *Fitch Ratings* asignó al Banco la calificación de largo plazo como AA+, y de corto plazo como F1+. Estas tres calificadoras, además, destacaron la perspectiva estable del Banco. En cuanto a los reconocimientos, Banreservas obtuvo los otorgados de *World Finance* como mejor grupo bancario, mejor banco comercial, mejor banco retail y mejor banco de inversión, categorías todas a nivel República Dominicana. *Global Finance* reconoció a Banreservas como banco más seguro y mejor banco, ambas categorías también para el contexto nacional. En otro orden, *BNY Mellon* y *Citibank N.A.* destacaron la excelencia de nuestra institución en el procesamiento de transferencias internacionales.

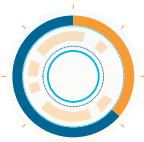


Activos en millones de pesos

RD\$560,014.9

32.3%

Participación en el mercado de bancos múltiples -Líder-



28.1%

Participación en el sistema financiero nacional -Líder-



Calificación de largo plazo (Dom), Fitch Ratings

AA+

Calificación de corto plazo (Dom), Fitch Ratings

F1+

16.7%
Índice de solvencia



Cantidad de préstamos

1,797,673

Millones de préstamos netos

RD\$337,022.6

Cuentas en captaciones

4,376,625

Millones en captaciones

RD\$444,391.5

Cajeros automáticos

726

Oficinas, unidades de negocios personales, centros de caja, puntos bancarios gubernamentales y puntos bancarios universitarios

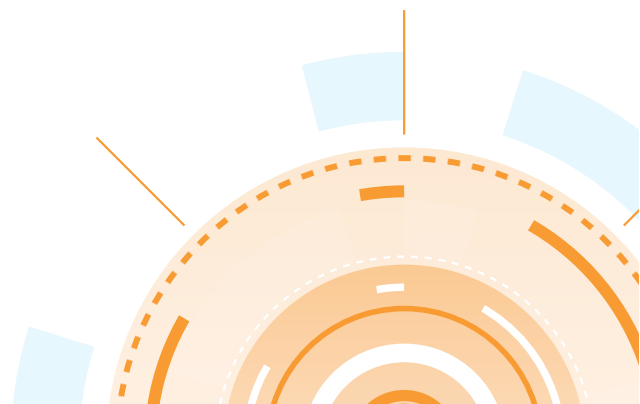
298

Estafetas

6

Subagentes

1,259





Al servicio
de las personas
y las naciones



42 reconocimientos del Sello RD Incluye

por mejores prácticas inclusivas en las categorías de accesibilidad universal y física, educación, sensibilización y trabajo, completando así 54 reconocimientos del Sello RD Incluye desde 2017.



Certificación Sostenibilidad 3R's

por el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal –CEDAF–, en ese renglón el Banco obtuvo un total de 20 reconocimientos por oficinas que lograron implementar exitosamente la reducción de los impactos ambientales. Tales reconocimientos estuvieron compuestos por veinte acreditaciones:

- 9** acreditaciones oro
- 3** acreditaciones plata
- 8** acreditaciones bronce.



Reconocimiento de parte de la fundación Gisell Eusebio

por ser un Banco que promueve la inclusión, posicionándonos como la institución más reconocida a nivel nacional, y como un Banco que trabaja cada día para ser más inclusivo.

Un año más, el Banco de Reservas continúa su eficiente compromiso y contribución con el desarrollo social de la República Dominicana. Tal como se presenta en este Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global para el 2019, se resumen la trayectoria, atributos y desempeño de todas las áreas del Banco que trabajan en materia de sostenibilidad, responsabilidad y compromiso social con la firme convicción y certeza, desde hace tiempo, para hacer realidad dicho desarrollo.

En tal sentido, este robusto Informe se presenta desglosado en dos secciones. Una primera parte que brinda información mayormente cualitativa del desempeño del Banco y las áreas clave de Sostenibilidad y Responsabilidad Social; Centro Cultural Banreservas; Deportes Banreservas; Voluntariado Banreservas; y la Fundación Reservas del País, como aliada estratégica del Banco. Mientras que en la segunda parte del Informe se resume el desempeño del Banco en su Comunicación de Progreso –COP, por sus siglas en inglés–, del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas –ONU– en cuanto a los indicadores de los ejes del Pacto, así como su interrelación e impacto sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, dando cuenta, de forma amplia y transparente, todo lo realizado durante el 2019.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social


El Banco de Reservas, 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.

En el año 2016, el Banco de Reservas crea el Comité de Sostenibilidad y Responsabilidad Social y su respectiva Dirección, bajo la cual lleva a cabo una serie de acciones y programas, con el firme propósito de contribuir con los diversos sectores más vulnerables del país.

Posteriormente, en el 2018, crea la Dirección General de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, como un área más robusta, consolidando una nueva visión, de mayor alcance y a largo plazo, en procura del desarrollo sostenible, asumiendo un compromiso con la sociedad dominicana, basado en las mejores



Banreservas estuvo presente en destacadas ferias, asambleas, talleres y seminarios fomentando el cooperativismo y la asociación en el sector agropecuario nacional.



prácticas, lineamientos en materia de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, y apoyándose en marcos de referencia como son la Estrategia Nacional de Desarrollo, la ISO 26000 y la Agenda 2030. Mientras que a nivel internacional, desde el 2017, se siguen los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–.

Como parte del marco regulatorio de Gobierno Corporativo, el Banco incluye, en su estrategia de negocios, buenas prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social, para llevar a cabo programas, acciones y proyectos de desarrollo socio-económico en materia de salud, normas laborales, educación, derechos humanos, igualdad, inclusión, cultura, medioambiente y anticorrupción, así como el desarrollo de una relación con sus grupos de interés y el fomento de alianzas interinstitucionales que impulsen estas buenas prácticas.

Como resultado de estos esfuerzos y la experiencia alcanzada como pioneros en el sector, en promover aportes al desarrollo sostenible de todos los dominicanos, las distintas áreas que componen la institución trabajan de manera transversal y coordinadas en el mismo propósito de promover e impulsar una cultura de sostenibilidad y responsabilidad social que impacte los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como los ejes que conforman el Pacto Global: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Presentamos, a continuación, un resumen del desempeño alcanzado en este tenor durante el año 2019, con el fin de acentuar la importancia de esta visión en las acciones realizadas que impactan los ODS y las expectativas de sus grupos de interés.

Educación e Inclusión Financiera

En materia de educación e inclusión financiera, con el Programa Preserva, Banreservas promueve una cultura de ahorro para el bienestar económico sostenible. Este programa brinda la oportunidad de inserción y/o reinserción financiera, mediante sus talleres de educación y cultura financiera, y del acceso a productos bancarios de bajo costo que fomentan el ahorro y el buen crédito.

PROGRAMA
preserva

A su vez, para el 2019, se amplió el alcance de los talleres de educación y cultura financiera, con la inclusión del taller Preserva para Pymes, fomentando así el desarrollo y el crecimiento sostenible de este importante sector productivo de la República Dominicana, y que va dirigido a las micro, pequeñas y medianas empresas.

Adicionalmente, se complementó la oferta de acompañamiento financiero para los participantes del Programa Preserva que no encuentran cómo iniciar su camino hacia la recuperación financiera, con charlas especializadas en temas relacionados a planificación financiera, manejo adecuado de las tarjetas de crédito, enfrentando las deudas, y propiciando el ahorro para construir bienestar.

Estrategias de Inclusión Financiera

Otras medidas de inclusión financiera que se contemplaron fueron alianzas estratégicas para diversos esfuerzos que se describen a continuación.

> **Alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas y educativas.** Dentro del marco de su foco de desarrollo socioeconómico, Banreservas ha desarrollado alianzas estratégicas con instituciones, entidades públicas, privadas y educativas de nuestro país, para beneficiar a zonas desfavorecidas; así como alianzas con sectores económicos con alta empleomanía.

> **Conferencias Preserva Argentarium.** Desde el 2016 se han efectuado conferencias sobre diversos temas de Finanzas Personales, de la mano de *Argentarium*, con el reconocido economista

Alejandro Fernández W., donde las personas fueron formadas en los temas de finanzas para parejas, emprendedores y profesionales independientes, juntos a otros más específicos sobre el mercado de valores e inversiones.

> **Capacitaciones ENEEF.** A través de la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera –ENE EF–, se capacitan docentes en los temas de finanzas personales y planificación financiera, con el propósito de que sirvan de multiplicadores de la educación financiera entre los jóvenes del país.

Apoyo al emprendimiento

El programa de emprendimiento Cree Banreservas apoya el desarrollo sostenible de proyectos innovadores de emprendedores dominicanos, a través de mentorías técnicas y especializadas, e inversión de capital; además de involucrarlos en el ecosistema de emprendimiento local, y relacionarlos con otros potenciales inversionistas, mentores y empresarios expertos en las áreas que requieran sus proyectos. De esta manera contribuimos a fomentar la cultura emprendedora alineada a la Estrategia Nacional de Emprendimiento.



Desde el inicio del programa, en el 2015, se aprobaron diversos proyectos de diferentes sectores económicos, los cuales van desde la apicultura, comercio electrónico, investigación y desarrollo, tecnología y manufactura, y educación por medio de la tecnología, entre otros.

Pre-Aceleración Cree Banreservas

Este es un programa de Cree Banreservas estructurado para apoyar a los emprendedores en el desarrollo acelerado de sus negocios, aumentando a través del mismo su probabilidad de éxito en el mercado. Este programa tiene una duración de cinco meses, e incluye talleres online y presenciales, seguimiento y asesorías con expertos, además de mentorías estratégicas y especializadas.

Alianzas para el fomento del emprendimiento local

En colaboración con las instituciones que Banreservas ha suscrito acuerdos interinstitucionales para seguir fomentando la cultura del emprendimiento en nuestro país, en el 2019 se apoyaron las siguientes actividades.

> **«Academy for Women Entrepreneurs».** Una nueva iniciativa del Buró de Educación y Asuntos Culturales del Departamento de Estado de los Estados Unidos, para apoyar a mujeres emprendedoras en todo el mundo.

> **«Founders Nights».** Diez eventos de celebración mensual organizados por diferentes instituciones, que buscan fomentar el emprendimiento y conectar a través del *networking* a los diferentes actores del ecosistema emprendedor.

> **«Startup Grind».** Representan una comunidad mundial impulsada por Google, diseñada para formar, inspirar y conectar a emprendedores con grandes empresarios del mundo.

> **«Startup Weekend».** Tres eventos de fin de semana donde jóvenes con diferentes capacidades crean y conceptualizan una idea de negocio,

para al final presentar un pitch a jurados evaluadores, en sus versiones de Fintech, Santo Domingo Este y *Woman*.

> **«Café Emprendedor en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra».** Cuatro encuentros, realizados en el recinto de la Universidad en Santiago de los Caballeros. En estos espacios, se realizan charlas dirigidas a quienes tienen el deseo de emprender, y contemplan historias reales de emprendedores exitosos, con el objetivo de fomentar el emprendimiento desde las universidades.

> **«Mujeres Emprendedoras y Empresarias de la República Dominicana».** Evento a cargo de la empresa Emprende SDQ, donde mujeres que han tenido éxito con sus emprendimientos compartieron experiencias y retos que han tenido que superar.

El Programa Cree Banreservas también apoyó a las más relevantes competencias de emprendimiento a nivel nacional, entre las cuales se destacaron: *Global Student Entrepreneur Award –EO GSEA–*, organizado por *Entrepreneurs' Organization*; *Startup Challenge Hackathon*, realizado por *Workalia*; INTEC Emprende, realizado por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo –INTEC–; 9.º Idea Show, realizado por el Centro Nace un Emprendedor; Competencia ITLA Emprende, realizado por ITLA; Programa de Pre-Incubación de *Startups UNIBEmprende 2019*, realizado por Unibe; 11.ª competencia Modelos de Negocios MESCYT, realizado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología; y *Seedstars World 2019*, realizado por *Seedstar*.

Desarrollo del sector productivo

Coopera Banreservas es un programa de Responsabilidad Social que impulsa el desarrollo socio económico de los productores nacionales, a través del fomento y desarrollo de cooperativas de producción de bienes y servicios no financieros, en comunidades vulnerables.

PROGRAMA
coopera

A través de sus acciones, el Programa Coopera educa, orienta, concientiza y desarrolla condiciones técnicas en los socios de cooperativas, incentivando a su vez la generación de empleo, el fomento de la cultura financiera y el trabajo en equipo.

Adicionalmente, Banreservas, estuvo presente en destacadas ferias, asambleas, talleres y seminarios, fomentando el cooperativismo y la asociación en todo el país. Entre estos eventos podemos mencionar los siguientes.

> **Participación en la Feria de Turismo y Producción «Descubre Barahona: Hacia un Desarrollo Sostenible».** Este espacio sirvió como plataforma para apoyar el crecimiento de productores locales, especialmente del sector agropecuario y turismo. El programa Cooperera aprovechó tal oportunidad para promover su labor, y brindar charlas de sensibilización para la formación de cooperativas de producción de bienes y servicios financieros.

> **Congresos de capacitación a nivel nacional.** En coordinación con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo –IDECOOP–, grupos de cooperativas que se encontraban en proceso de formación y cooperativas incorporadas se beneficiaron en los congresos de capacitación en temas de Cooperativismo Básico, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como también Roles Directivos. Estos grupos fueron certificados, continuando su proceso de formación de cooperativas.

> **Celebración de Asambleas Constituyentes de Grupos en Formación.** En coordinación con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo –IDECOOP–, el Programa Cooperera celebró varias Asambleas Constituyentes, entre las que se destacan la Cooperativa Agropecuaria de Frutas

Tropicales –COOPFRUTAL– y la Cooperativa de Trabajo y Servicios Múltiples CoopLojuma, en la que participaron socios y directivos de la zona fronteriza.

> **Capacitaciones sobre el Cambio Climático.** Con el apoyo de la Fundación Reservas del País, se capacitaron grupos cooperativos en temas de Cambio Climático y protección del medio ambiente.

> **«Patrocinio Cumbre Internacional de Mujeres Artesanas».** El apoyo a esta Cumbre permitió que las cooperativas de artesanos y grupos en formación de nuestro programa pudieran mostrar sus productos a todos los presentes en el evento. También recibieron charlas para conocer las mejores prácticas del sector, con el propósito de que estos conocimientos ayuden a incrementar la calidad de los productos elaborados.

> **Graduación de Cooperativas Incorporadas.** Luego de la conformación de cooperativas en el desarrollo de competencias técnicas empresariales, el programa Cooperera realizó la graduación de cooperativas incorporadas, las cuales fueron capacitadas conforme a sus necesidades, para que sus actividades productivas puedan ser sostenibles en el tiempo, de tal manera que puedan desarrollar la calidad de vida que merecen.

Inclusión social

Con la finalidad de permitir que personas con discapacidad puedan realizar sus transacciones bancarias en oficinas comerciales de forma autónoma, cómoda y adecuada, y mejorar el acceso a clientes con discapacidad, entre otras acciones, además de dar cumplimiento a la Ley núm. 5-13 sobre discapacidad, el Banco crea el proyecto Banreservas Accesible.

Éste promueve, además, la implementación de políticas y procedimientos para garantizar el acceso a oportunidades laborales en la institución de personas con discapacidad. El proyecto inició en 2017 con la

adecuación física de la oficina Lope de Vega, primera en ser adaptada a los requerimientos establecidos, tales como: personal formado en lengua de señas; sensibilización y formación del personal en temas de discapacidad; señalizaciones instaladas; mostrador de caja accesible; cajero automático parcialmente accesible; y dimensión de puertas, rampas y parqueos adaptados a normativas existentes.

Entre otras iniciativas para optimizar la calidad de los servicios a personas con discapacidad, además de las directamente relacionadas a la infraestructura, se pueden destacar el plan de emergencia para personas con discapacidad, la impresión en Braille del manual de normas disciplinarias y el código de ética institucional y el lanzamiento de la campaña de comunicación del proyecto Banreservas Accesible.

En octubre 2019, en virtud de todos los esfuerzos realizados, el Banco obtuvo la mayor cantidad de reconocimientos entre las organizaciones participantes del Sello RD Incluye 2019, por sus mejores prácticas inclusivas en las categorías de educación, sensibilización, trabajo y accesibilidad universal.

Para conocer más acerca de los aportes y cumplimientos de Sostenibilidad y Responsabilidad Social con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas y su incidencia en los ODS, por favor remitirse a la sección El Banco de Reservas y el Pacto Global, Comunicación de Progreso –COP– 2019, que se presenta en este Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global 2019.


Cultura y Deporte

Centro Cultural Banreservas

El Centro Cultural Banreservas constituye el brazo cultural del Banco. Desde enero del 2013, este espacio nos motiva a conocer más y fomentar la puesta en valor de la cultura de nuestro país, a la vez que incentivamos la producción nacional, fomentando el empoderamiento de los artistas, escritores, científicos, académicos e investigadores, entre otros, a través de sus obras que son fundamentales para el desarrollo social y cultural. De esta manera, el Banco de Reservas contribuye al compromiso de promover y difundir las manifestaciones de nuestra identidad cultural en una amplia gama de disciplinas.



El Administrador General del Banco de Reservas, licenciado Simón Lizardo Mézquita, durante la puesta en circulación de Virgilio Díaz Grullón, selección de sus mejores cuentos.



Durante el 2019, nuestro Centro desarrolló actividades para afianzar el cumplimiento de su misión de transformar positivamente el ambiente cultural, difundiendo conocimientos y estimulando la producción creativa y científica, además de servir de esparcimiento sano para los visitantes, tanto nacionales como internacionales.

A continuación se presenta un resumen de actividades realizadas, tanto por el Centro Cultural Banreservas, como por otras entidades en los espacios del Centro.

Actividades realizadas

Ciclos de cine

En cuanto a estos ciclos de cine, pueden destacarse los de cine clásico, los realizados con embajadas en el país, cine dominicano, y otros que se describen a continuación.

Ciclos de cine clásico

Entre los filmes de cine clásico proyectados durante el año se pueden destacar «Contracara»; «Estallido mortal»; «Fiebre del sábado por la noche»; «El Cuarto Poder»; «La Cosa»; «Sexto Sentido»; «Los Otros»; «Atraco perfecto»; «Senderos de Gloria»; y «Teléfono rojo. Volamos hacia Moscú», entre otros. Todas estas proyecciones contaron con su respectiva sesión de cinefórum, bajo la conducción del licenciado Renzi Pared Pérez, quien como Subadministrador de las filiales del Grupo Reservas, realiza estas actividades ad honorem por su gran pasión por el cine.

Ciclos de cine dominicano

A su vez, se realizaron ciclos de cine basados en producciones nacionales, tanto de largometrajes como de cortometrajes, entre las cuales se pueden citar: «Cocote»; «Colao»; «Hermanos»; «El Agua y Juana»; «Someday»; «Melocotones»; «Cómplices»; «Agujero»; «Fade»; «Jean Gentil»; «Cochochi»; «La Soga»; «El fantasma de mi novia»; «Amigo D»; «Un cuarto de Josué»; «Mañana no te olvides»; «Pulso»; «Media luna»; «El testigo»; «Veneno»; e «Historia del béisbol», entre otros.

Ciclo de cines con embajadas en el país

Dando continuidad a los intercambios culturales con las legaciones diplomáticas presentes en el país, se coordinaron varios ciclos de cine con las embajadas de Alemania, Ecuador, Japón, Portugal e Italia. Entre las producciones cinematográficas proyectadas, se pueden mencionar: Cine alemán: «Al nivel de los ojos»; «Calle Bornholmer»; «Jack»; y «Ningún sistema es seguro». Cine ecuatoriano: «La Tola Box»; «Llanganati»; «Killa»;

y «Mi tía Toty». Cine japonés: «Rashomon»; «Cuentos de la luna pálida de agosto»; «Lluvia negra»; y «Yojimbo». Cine portugués: «Magallanes conquista el mundo»; «Cielos abiertos»; «Fernando Pessoa: grandes portugueses»; y «Aniki Bobó». Cine italiano: «La bella gente»; «La maquinación»; «El hombre que no cambió la historia»; y «El padre de Italia». Cine francófono: «La hermana»; «La bella durmiente»; «Subordinación»; «Vamos Alonzo»; «El tronco de Navidad»; «Jules et Jim»; «Dallas»; «Buena suerte», «Algeria»; «La virgen»; y «Los coptos y yo».

Conferencias

Con la finalidad de sensibilizar a las nuevas generaciones acerca de problemáticas de preocupación mundial, fue realizada una conferencia con el tema «Daños del desperdicio plástico a la humanidad». La disertación estuvo a cargo de la ingeniera Victoria Edward, funcionaria del Ministerio de Medio Ambiente con un amplio dominio del tema. Otras disertaciones que se realizaron se destacan a continuación: «Psicosonía», dictada por el compositor e investigador científico Alejandro José; «Lo positivo y lo negativo de Internet», a cargo de la licenciada Rosa Bodden; «Pedro Henríquez Ureña y su visión del arte, a cargo del doctor Miguel D. Mena; y «Marcio Veloz Maggiolo desde Italia», a cargo del doctor Danilo Manera.

A su vez, en el marco de la «II Muestra Cultural Japón-República Dominicana» se dictaron las siguientes conferencias: «Historia de las muñecas japonesas», a cargo del Sr. Keigo Yamamoto; «Cómo obtener becas de estudios para dominicanos en Japón», dictada por el doctor Modesto Cruz.; «Introducción al idioma japonés», dictada por Alexandra Abreu y Hana González; y «Artesanía dominicana: Origen, desarrollo y futuro», dictada por el licenciado Miguel Pimentel.

Conversatorio sobre vidas ejemplares

En febrero del 2019, la prestigiosa actriz de teatro, cine y televisión Karla Hatton, participó en nuestro conversatorio y habló ampliamente sobre sus inicios en el mundo del arte, incluyendo anécdotas y momentos importantes de su trayectoria artística. Esta actividad contó con la presencia de los alumnos del Centro de Excelencia Salomé Ureña. Mientras que en septiembre disfrutamos la comparecencia del exitoso cantante y compositor dominicano Cheo Zorrilla, quien conversó sobre sus comienzos, trayectoria y evolución en el ámbito artístico. El último de los conversatorios tuvo como protagonista al reconocido artista visual dominicano, Orlando Menicucci.

Exposición Artistas Visuales

Dentro del programa establecido para interrelacionar con las legaciones diplomáticas vigentes en el país, se organizaron varias muestras culturales, contando el evento inaugural de cada una de estas exposiciones con la presencia de personal diplomático de sus respectivos países, invitados especiales de cada nacionalidad, así como también visitantes del Centro Cultural Banreservas, interesados en el tema y el público en general. Entre estas se pueden destacar: «Muestra Cultural Alemania-República Dominicana»; «Muestra Cultural Ecuador-República Dominicana»; «II Muestra Cultural Japón-República Dominicana»; «Muestra Cultural Portugal-República Dominicana»; y «Muestra Cultural Italia-República Dominicana».

Otras exhibiciones e iniciativas

> **«Difícil Equilibrio».** Interesante muestra de la destacada pintora Rosa Elina Arias.

> **«Valores de las Provincias».** Como parte de esta serie, que busca resaltar el talento en las diferentes regiones del país, se organizó la exposición Artistas Visuales de Pedernales, dedicada a Dionisio de la Paz, laureado artista nativo de esta provincia.

> **«Exposición Tesoros Subacuáticos».** Colección de antiquísimas piezas rescatadas del fondo de los mares dominicanos.

> **«Congreso del Ámbar».** A solicitud del despacho de la licenciada Cristina Lizardo, senadora de la República, fueron cedidos los espacios del Centro para la organización del Congreso del Ámbar. Este evento fue coordinado por la empresa Mundo del Ámbar y un grupo de artesanos dominicanos que trabajan con la apreciada resina fósil. Los ministerios de Energía y Minas, Turismo e Industria y Comercio también asumieron una participación relevante.

> **Encuentro «Oda a Ecuador».** Dentro del marco de la muestra, realizada por Ecuador y la República Dominicana, la joven grabadista dominicana,

Dominique Selmán, presentó una selección de sus obras de carácter poligráfico.

> **«FeriadelLibro».** Todos los espacios del Centro sirvieron de sede para relevantes actividades de la «XXII Edición de la Feria Internacional del Libro Santo Domingo 2019», particularmente aquellas relacionadas con el escritor homenajeado, Virgilio Díaz Grullón, de cuyo el autor el Banco puso en circulación una selección de sus mejores cuentos, tercer volumen de la Colección Clásicos Nacional Banreservas.

> **«Fiesta de la Música».** Durante este evento, organizado en coordinación con la Alianza Francesa, se ofreció al público juvenil la presentación de diversas agrupaciones artísticas.

> **«Noche Larga de los Museos».** Para este evento, organizado por el Ministerio de Cultura, se contó con la presentación de los grupos folclóricos del Ministerio de Turismo y una sesión de poemas. También se desarrolló una tarde de poemas, así como un taller expreso de introducción a los toques de tambora y un concierto de merengue, interpretado por el grupo Merengue de Cámara.

Obras de teatro

En materia de teatro se realizaron las siguientes actividades: «El verdadero significado de la Navidad», escenificada por estudiantes y dirigida por Nelson Fernández; «Duarte acústico», dirigida por Margaret Sosa con la participación de grupo de Teatro Otoño; «Mujeres de febrero con Duarte», de la reconocida dramaturga Dinorah Coronado, cuya producción fue responsabilidad de la gestora cultural, María del Carmen Ramírez. También otras obras realizadas fueron «Secreto a voces»; «¿Quién tiene la culpa?»; «La tela milagrosa»; «Los monólogos: El casting»; «La peste rosa», «Mejoraré la puntería»; y «También es de nosotros».

Talleres

En lo que respecta a talleres de diversa naturaleza, durante el 2019 se realizaron los siguientes.

> **«Ajedrez».** Impartido por el instructor Mariano Mella, para los alumnos del Liceo Matías Ramón Mella, y bajo la coordinación del departamento

de Bienestar Comunitario del Ministerio de Educación –MINERD–, representado en la persona de Leonidas Ubrí.

- > **«Fotografía».** La narrativa de la luz en la fotografía paisajística. Bajo la conducción de Karina Narpier.
- > **«Las cinco S».** Con el fin de aprender a organizar los espacios de trabajo.
- > **«Teatro».** El Centro Cultural Banreservas ofrece un taller de teatro permanente para jóvenes de escasos recursos interesados en el tema. En

esta ocasión hubo un cambio en el perfil de los participantes y se ofreció el taller para un grupo de pensionados del Banco, hombres y mujeres en edad adulta con actitud y condiciones histriónicas. El taller que se organiza, en coordinación con el Teatro Las Máscaras, culminó con la presentación de su obra titulada «La tela milagrosa».

Visitas guiadas

Para el cierre de la segunda Muestra Cultural de Japón y la República Dominicana, se organizó una visita guiada, que contó con la participación de reconocidos artistas y personalidades de nuestro país. El señor Keigo Yamamoto, funcionario de la Embajada japonesa, ofreció todos los pormenores del origen y fabricación de las muñecas. La explicación sobre los diferentes tipos de muñecas dominicanas recayó sobre Miguel Pimentel, director ejecutivo de la Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía –FODEARTE–.

Otras actividades diversas

Los espacios del Centro Cultural Banreservas, durante el 2019, fueron cedidos para la realización de actividades relacionadas con diversas áreas del Banco como charlas, entrenamientos, conferencias, premiaciones, talleres y reuniones diversas. También el Centro Cultural facilitó sus espacios a diversas entidades sociales, culturales y académicas, entre otras, para la realización de sus actividades, tales como foros, tertulias, talleres, puestas en circulación, y otras actividades varias.

Donaciones

Desde la biblioteca del Centro se contribuyó con estudiantes de escasos recursos económicos, que acuden a nuestras instalaciones con el propósito de realizar sus trabajos escolares y académicos. Otro servicio ofrecido consistió en la donación de material bibliográfico, tales como libros, revistas y audios, entre otros.

Deporte Banreservas

Fiel al desarrollo integral del ser humano y como una contribución decisiva a la comunidad nacional, Banreservas en el 2019 brindó respaldo a diversas competencias deportivas, en disciplinas tales como el béisbol, fútbol, baloncesto, voleibol, tenis, golf, natación, softbol, boliche y dominó, entre otros, como una forma de aportar al bienestar físico y mental de los dominicanos.

Nuestra institución apoyó por segundo año consecutivo al equipo Cibao Fútbol Club, en la provincia Santiago de los Caballeros; al equipo de baloncesto superior Mauricio Báez, del Distrito Nacional; así como los torneos efectuados en Santiago, La Romana y La Vega. Patrocinó, igualmente, la temporada de béisbol otoño invernal celebrada en nuestro país.

Por segundo año consecutivo, Banreservas apoyó al equipo Cibao Fútbol Club de Santiago de los Caballeros.



Así mismo el Voluntariado Banreservas celebró por segunda ocasión consecutiva la carrera benéfica 5K, en favor de la Fundación Yo También Puedo, bajo el lema «Con tus pasos construimos una sociedad más inclusiva», favoreciendo con esta actividad a las personas con discapacidad. También, el Banco organizó los Juegos Deportivos Banreservas Independencia Nacional 2019.

Una demostración de la gran competitividad de los equipos del Banco de Reservas, lo constituye el hecho de que el Banco fue ganador de diferentes eventos nacionales e internacionales, entre los cuales se destacan los siguientes:

- > **«El campeonato de voleibol femenino».** Por quinto año consecutivo, en el torneo Bameso U.S.A., celebrado en la ciudad de Nueva York.
- > **«Campeonato en el torneo de boliche».** Que tuvo lugar en la ciudad de Orlando, Florida.
- > **«Campeonato de Softbol».** Celebrado en Puerto Rico.
- > **«Campeonato de los Juegos Bancentralianos de Verano».** En varias disciplinas, tanto en los géneros femeninos y masculinos.

Para conocer más acerca de los aportes y cumplimientos del Centro Cultural Banreservas y Deportes Banreservas con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas y su incidencia en los ODS, por favor remitirse a la sección El Banco de Reservas y el Pacto Global, Comunicación de Progreso –COP– 2019, que se presenta en este Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global 2019.

Voluntariado Banreservas

¡Voluntariado somos todos!

Un Voluntariado que nos lleva a través de pequeños gestos a obtener grandes logros.




Voluntariado
Banreservas

El Voluntariado Banreservas es un programa de solidaridad y compromiso social, enfocado en identificar, conocer y mitigar las necesidades de los sectores menos favorecidos de la sociedad dominicana y las familias vinculadas al Banco y a las filiales del Grupo Reservas.

Desde octubre de 2017, la señora Jacqueline Ortiz de Lizardo preside el Voluntariado, junto al Consejo de Directores y el equipo de trabajo que lo conforman, quienes realizan de manera sostenida acciones solidarias en beneficio de las comunidades y grupos sociales vulnerables de nuestro país. Esta es una de las vías más efectivas, a través de la cual el Banco de Reservas retribuye a la sociedad dominicana por su apoyo, compromiso y lealtad, en su rol de Banco de todos los dominicanos.

Más de 1,000 niños y niñas se reunieron en la comunidad El Dique del Ozama, en el tradicional almuerzo de Navidad del Voluntariado Banreservas.





Desde el Voluntariado contribuimos a crear nuevas posibilidades para mejorar la vida de la gente, demostrando que con pequeños gestos podemos lograr grandes acciones de cambio que generan bienestar social. Se ha convertido en una hermandad que une voluntades y aporta soluciones para un país más inclusivo, que cuida el medio ambiente, valora la cultura y fomenta principios y valores que hacen un significativo aporte al desarrollo de la República Dominicana.

Se sustenta en dos de los principales focos del Banco, los cuales son Responsabilidad Social y Sostenibilidad y Capital Humano, y también basados en cinco ejes estratégicos compuestos por los ámbitos social, medio ambiente, salud, desarrollo de habilidades y cultura, los cuales forman parte de las actividades y proyectos a favor de nuestros colaboradores y sus comunidades.

Ámbito Social

Programa Social Institucional

El Programa Social Institucional es un programa de compromiso social que se alinea con nuestro propósito común como Banco de Reservas y sus filiales, y así «Mejoramos la vida de la gente poniendo el corazón en todo momento», beneficiando a los colaboradores activos y pensionados de la organización que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Esta labor se viene realizando con mucho entusiasmo y dedicación, por todos los voluntarios, bajo el lema «Pequeños Gestos, Grandes Logros».

Fundación St. Jude

En alianza estratégica con la Fundación St. Jude, bajo su plataforma «Vístete por una buena causa», el Voluntariado aportó para facilitar tratamiento médico a niños y jóvenes que padecen de cáncer. Además, este evento fortaleció el espíritu de equipo de los colaboradores del Banco de Reservas, beneficiando el ambiente laboral de manera positiva, ya que participaron en la adquisición de camisetas de Jude *Collection*, con un diseño exclusivo donde se destacó el concepto «El universo está de mi lado» de la ilustradora dominicana Ivanna Candelier.

Fundación Yo También Puedo

El Voluntariado Banreservas realizó una alianza estratégica con la Fundación Yo También Puedo, con la finalidad de apoyar la inclusión social y la accesibilidad de niños, jóvenes y adultos con discapacidad. Mediante esta alianza el Voluntariado ha asumido el respaldo del Programa de Desarrollo Integral para que puedan prepararse e ingresar al mundo educativo, financiero y laboral, al tiempo de formar parte de la población económicamente activa.

Los integrantes de este programa recibirán un año escolar completo, y de esta manera a través de las artes, contribuimos al desarrollo de sus capacidades de socialización, comunicación, observación, creatividad y expresión.

El Voluntariado Banreservas, también apoyó la iniciativa «Yo También Puedo Fest», primer festival familiar educativo, lúdico, gastronómico, artístico e inclusivo del país. El objetivo de cada una de las actividades realizadas fue la integración a la sociedad dominicana, a través de diversas experiencias, ofreciendo la oportunidad de convivir en un espacio con personas en situación de discapacidad sin discriminación, con igualdad de oportunidades y derechos.

Donación de pintura Hogar de Ancianos San Francisco de Asís

Como parte de nuestro programa de donaciones, el Voluntariado Banreservas otorgó colaboración a instituciones sin fines de lucro o personas que presenten situaciones de calamidad o enfermedades catastróficas, a fin de mejorar su calidad de vida. En el 2019, el Hogar de Adultos Mayores San Francisco de Asís fue el escogido para la donación de 400 galones de pintura, con el objetivo de contribuir al mantenimiento de dicha edificación.

Celebración Día de las Madres y Día de los Padres

Con motivo de la Celebración del Día de las Madres y el día de los Padres, además de una actividad de celebración, a cargo de 60 colaboradores, para más de 250 mayores adultos, el Voluntariado Banreservas realizó otro donativo a la casa Hogar San Francisco de Asís, para financiar necesidades básicas de los envejecientes, con el propósito de contribuir a que sus vidas sean más confortables y dignas, en esa etapa tan especial de la existencia del ser humano.

Madres Banreservas

En este simbólico día, más de 500 madres colaboradoras del personal de servicio de Banreservas fueron galardonadas con la entrega de un donativo, con lo cual la institución destacó su invaluable labor y dedicación.

5k Banreservas

Voluntarios donan sus pasos por la inclusión. Como parte del conjunto de actividades por la celebración del 78.º Aniversario del Banco de Reservas, el Voluntariado celebró por segundo año consecutivo el maratón 5k Banreservas, bajo el lema «Con tus pasos construimos una sociedad más inclusiva», a beneficio de la Fundación Yo también Puedo.

Con la participación de miles de colaboradores, se afianzó el compromiso asumido por la institución financiera de fomentar una cultura de inclusión e igualdad de oportunidades para todos los dominicanos. Los fondos recaudados, fueron destinados a la construcción de un espacio físico, para que la Fundación Yo También Puedo continúe con su labor de inclusión en beneficio de niños, jóvenes y adultos con discapacidad, a través de la estimulación y las artes.

Almuerzo Navideño, Sector El Dique del Ozama y La Ciénaga

Más de 1,000 niños y niñas de los sectores de La Ciénaga, Los Platanitos, Los Arroces y Los Cocos se reunieron en la comunidad El Dique del Ozama, en el tradicional almuerzo de Navidad del Voluntariado Banreservas. Durante el almuerzo navideño, se entregó un donativo al sacerdote Manuel Ruiz, coordinador del proyecto, para dar continuidad a su labor solidaria en barrios empobrecidos.

La actividad se llevó a cabo con mucho éxito, gracias a la colaboración y entrega de decenas de voluntarios; y contó, además, con la presencia de personalidades influyentes de la sociedad y de los medios de comunicación del país.

Almuerzo navideño Hogar de Ancianos San Francisco de Asís

Acciones que alegran vidas. En un ambiente de confraternidad, más de 250 adultos mayores recibieron la Navidad con acciones solidarias del Voluntariado Banreservas. Nuestra entidad entregó a la madre superiora del Hogar un aporte económico y donación de productos de primera necesidad, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de quienes residen en dicho ámbito.

Día de los Reyes Magos

Por tercer año consecutivo, más de 1,500 hijos de colaboradores del área de servicio y apoyo, de Banco de Reservas y sus filiales, disfrutaron de esta actividad, que en esta ocasión estuvo basada en la fábrica de Juguetes. Se contó con la participación solidaria de cientos de voluntarios.

Ámbito de Medio Ambiente

Programa Vida

Llevando conciencia de vida a las comunidades del río Ozama y Yaque del Norte. Con el objetivo de fomentar una cultura de respeto al medio ambiente, estimular el emprendedurismo y una ética de trabajo comunitario, además de contribuir con el desarrollo sostenible del fomento del reciclaje en nuestro país, durante el 2019, continuamos con nuestra iniciativa de responsabilidad social, donde a través de nuestro Programa Vida, mediante el cual construimos una mejor sociedad, aportando soluciones y beneficiando a personas que viven a orillas del sector el Dique del Ozama, en Santo Domingo; y del río Yaque del Norte, en Santiago, dando auténticas pruebas de que nuestro compromiso social se enfoca en el saneamiento de estos ríos, a través del cual los habitantes de estas comunidades intercambian bolsas llenas de plásticos, extraídos de los ríos y sus márgenes, por alimentos básicos.

Gracias a la solidaridad de nuestros colaboradores, cada día son más los que se unen a esta noble causa, incorporándose, durante el 2019, más de 650 voluntarios de distintas áreas y empresas filiales del Banco, para mejorar el ambiente y la calidad de vida de quienes viven en las riberas de ambos ríos.

Rutas de Reciclaje

Este programa tiene como objetivo seguir fomentando una cultura de reciclaje sobre los materiales que los colaboradores utilizan diariamente en las oficinas administrativas a nivel nacional. El Voluntariado

Banreservas diseña estas rutas conjuntamente con la Dirección de Servicios Generales, e incluye el reciclaje de papel archivado y triturado; cartón; plástico; archivos procesados; tóner; metal y chatarras eléctricas.

Reforestación por la preservación y cuidado del medioambiente

En Banreservas creemos que el planeta es la casa de todos y desde el Voluntariado se impulsan iniciativas para su preservación. Cada año, durante el mes de octubre, los colaboradores y sus familias se dedican a reforestar, y así disminuir la erosión del suelo y el CO2 de la atmósfera. Este año, árboles Pino caribaea fueron sembrados por 250 voluntarios durante cuatro jornadas en Sabana del Puerto, Villa Altagracia. En tales jornadas se enfatizó que «es una labor a favor de nosotros y de las generaciones futuras, pues la siembra de árboles es la única vía que tenemos los humanos para garantizar el aire saludable y la vida».

Certificación Sostenibilidad 3R's

En Banreservas somos sostenibles. Otorgada por el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal –CEDAF–, Sostenibilidad 3R's y apoyado por la Agencia de Cooperación Internacional del Japón –JICA–, el principal objetivo de la Certificación Sostenibilidad 3R's es reconocer a las empresas que han implementado con éxito esta cultura, para evitar, reducir y compensar los impactos ambientales que sus operaciones puedan causar sobre el medio ambiente, en cumplimiento con las directrices del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

En el 2019, en el encuentro «Instituciones financieras y desarrollo sostenible: casos de éxito», organizado por la consultora ambiental Sostenibilidad 3Rs, gracias a la labor oportuna y conjunta entre el Voluntariado y Capital Humano, Banreservas fue la institución que recibió la mayor cantidad de certificaciones que acreditan nuestro desempeño a favor de la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

Ámbito de la Salud

Pasos por tu salud

El Voluntariado Banreservas reinició el Programa Pasos por tu Salud, a fin de promover el bienestar, mejorar la condición física y fortalecer la autoestima de nuestros colaboradores. Este fue impartido por el equipo del experto Carlos Torres, profesional del Fitness en República Dominicana. En el evento se realizaron jornadas temáticas y un *roadshow* culinario destinado a los colaboradores, para lo cual se contó con la participación del chef corporativo Francisco Gómez, quien aportó valiosas enseñanzas sobre como iniciar y mantener una vida saludable.

Desarrollo de habilidades

Conferencia «Familia: Origen de todo»

Como parte de las jornadas conmemorativas del Mes de la Familia, el Voluntariado Banreservas auspició la conferencia «Familia: Origen de todo», impartida por la doctora Ana Simó, quien hizo énfasis en la implementación de prácticas de convivencia transformadoras y constructivas que faciliten la interacción adecuada de los distintos miembros de cada familia.

Conferencia «Soy Madre, pero también Mujer»

Otra conferencia que constituyó un aporte muy valioso del Voluntariado Banreservas para la formación de una mejor familia, y fue dirigida a las madres colaboradoras de Banreservas, que ejercen sus responsabilidades en el hogar junto con las laborales, demostrando fortalezas, valores y alto sentido humano. Esta fue ofrecida, también, por la psicóloga y terapeuta Ana Simó, quien conversó sobre los roles que ha tenido la mujer a través de la historia, los comportamientos y las creencias que limitan su desenvolvimiento en la sociedad.

Talleres creativos para hijos de empleados

Durante junio y julio de 2019, el Voluntariado Banreservas realizó los talleres creativos de verano dirigidos a más de 500 hijos de colaboradores, con la finalidad de desarrollar sus destrezas artísticas durante las vacaciones escolares de manera dinámica y divertida, logrando una experiencia memorable en los niños participantes.

Los talleres impartidos en el Club Banreservas, enseñaron técnicas de pintura, texturas y relieves, floristería, scrapbook y bisutería, a cargo de la empresa SORMED dirigida por la señora Soraya Medina, quien es maestra internacional con más de 20 años de experiencia profesional en artes decorativas.

Talleres creativos navideños

En noviembre de 2019, el Voluntariado Banreservas realizó talleres creativos navideños en pintura, decoración en arcilla polimétrica y resina, dirigidos a los colaboradores del Banco y sus subsidiarias. Estos se enmarcaron dentro del programa Empresas Familia que busca promover y desarrollar los valores, destrezas, habilidades y creatividad de los participantes junto a sus familias, también impartidos por la escuela SORMED.

Ámbito de la Cultura

Creatividad navideña de los niños

El Voluntariado Banreservas celebró la 50.ª Edición del Concurso de Pintura Infantil Navideño Nidia Serra. En un gesto de reconocimiento al arte de la niñez dominicana y un escenario para plasmar la Navidad dominicana. En esta edición se premió a 90 niños, de una selección de 2,000 trabajos recibidos a nivel nacional.

En el 2019 las premiaciones fueron divididas en cuatro categorías, así como menciones especiales y honoríficas. Este es el premio de arte más esperado a nivel nacional por la niñez dominicana, para proyectar la visión que tiene de la Navidad, que apostó también a la inclusión, con la participación y premiación de niños y niñas con discapacidad. El conjunto de todas estas acciones emprendidas constituye una valiosa oportunidad para devolver a la sociedad el apoyo y la lealtad que han brindado al Banco, contribuyendo con su crecimiento y sostenibilidad, comprometidos con el desarrollo integral de todos sus sectores, para que sus diversas actividades hagan de la República Dominicana un mejor país.

Para conocer los aportes y cumplimientos del Voluntariado Banreservas con los ejes del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas y su incidencia en los ODS, por favor remitirse a la sección El Banco de Reservas y el Pacto Global, Comunicación de Progreso –COP– 2019, que se presenta en este Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global 2019.

Fundación Reservas del País


En los últimos siete años de actividad, la Fundación Reservas del País se ha posicionado como una de las iniciativas de mayor impacto en el desarrollo de las instituciones de financiamiento solidario y en la mejora de las condiciones de vida y de los negocios de microempresarias y microempresarios asociadas a las mismas.



Integrada al Plan de Gobierno del Presidente Danilo Medina, a favor de las micro, pequeñas y medianas empresas –Mipymes–, ha apoyado la población microempresarial mediante financiamiento y aumento de sus capacidades; por igual, a las cooperativas y asociaciones sin fines de lucro mediante asistencias técnicas. Además, ha contribuido a la resiliencia climática y a acciones colectivas que benefician el desarrollo del sector, toda vez que incorpora la innovación y la tecnología a las mismas.

En 2019 Reservas del País presentó dos investigaciones que arrojaron importantes hallazgos sobre la situación de la microempresa en temas como equidad de género y endeudamiento.





La Fundación Reservas del País es una entidad de naturaleza y carácter público, regulada bajo la Ley núm. 122-05 de Asociaciones Sin Fines De Lucro –ASFL–, cuya dirección, desde el 2012, ha sido asumida por la señora Rosa Rita Álvarez como Presidenta Ejecutiva. La Fundación funge como una aliada estratégica del Banco de Reservas.

Financiamiento para generar ingresos y empleos

Como entidad de segundo piso, Reservas del País otorga créditos en condiciones favorables a cooperativas y asociaciones sin fines de lucro –ASFL– que han permitido a dichas entidades mejorar sus condiciones de financiamiento y ofrecer mayores beneficios a las microempresas. En el 2019 les fue aprobada una cantidad significativa de recursos y con ellos aumentamos nuestra contribución a la disminución de pobreza y al crecimiento de las economías locales en el país.

Mejora de capacidades para microempresarios, microempresarias y productores

Reservas del País se ha ocupado de mantener al día a microempresarios y microempresarias en los conocimientos necesarios para el buen manejo de sus negocios, así como su eficiencia y competitividad, por lo tanto les provee capacitación en educación financiera y otros temas especializados. Estos conocimientos se adquieren a través de talleres participativos de 16 horas de duración, con un contenido sencillo y amigable, que incluye ejercicios prácticos sobre el día a día en los negocios y la entrega de un manual a cada participante, destacando el gran interés y participación de las mujeres en los mismos, lo cual representa el 62% de los usuarios de este servicio.

Durante el 2019, participaron 6,445 personas. Mientras que 4,492 colaboradores y colaboradoras de las prestatarias de crédito han recibido capacitaciones que les han permitido un aumento en sus niveles de formación, de los cuales 1,276 corresponden al año pasado.

Fortalecimiento a las instituciones de financiamiento solidario

Para apoyar y consolidar el crecimiento de las prestatarias de Reservas del País, contamos con un programa de fortalecimiento, el cual incluye asistencia técnica y entrenamiento atendiendo a las necesidades particulares de las entidades, permitiéndoles ampliar sus capacidades y disponer de mayores herramientas para su crecimiento y evolución.

En el 2019 se aprobaron 51 asistencias técnicas a las entidades de intermediación financiera solidaria y asociaciones de productores, que con las realizadas en los años anteriores sumaron 116 consultorías. Entre estas asistencias se pueden destacar la instalación de aplicaciones tecnológicas, planificación estratégica, planes de negocio y mercadeo, desempeño y cartera de crédito, entre otras. La gobernanza e inclusión financiera ha sido uno de los temas más demandados y 13 instituciones han recibido el respaldo de Reservas del País, mediante la utilización de una herramienta innovadora, desarrollada para los países de América Latina. Además de lo anterior, colaboradores y colaboradoras de las prestatarias de crédito han recibido capacitaciones que les han permitido un aumento en sus niveles de formación.

Contribución a la resiliencia climática y el desarrollo sostenible

El Gobierno Dominicano ha dado alta prioridad a estrategias y programas que contribuyan a la mitigación y adaptación en la variabilidad climática. En este sentido se ha motivado para que todas las instituciones colaboren para hacer posible el cumplimiento de los compromisos asumidos por el país ante la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático, mediante el cumplimiento de sus Contribuciones Nacionales Determinadas. En el 2019 Reservas del País publicó dos manuales especializados, dirigidos a MiPymes Agropecuarias y MiPymes de Comercio y Servicios, los cuales contaron con el apoyo de la Embajada Británica y del Consejo Nacional para el Cambio Climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio, que serían utilizados en el proceso educativo y de sensibilización, con el fin de fortalecer las capacidades de esa población.

Partiendo de la experiencia de la Fundación con el sector cooperativo y con este tipo de formación, el Programa Coopera de la Dirección General de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas, solicitó la colaboración de la institución para fortalecer las capacidades de las cooperativas agropecuarias que atiende. Desde octubre de 2019 esta alianza permitió la capacitación a directivos y socios en las zonas Este, Norte y Sur del país, promoviendo así la sensibilización ante el impacto que generan sus actividades económicas al medio ambiente. En otro orden, Reservas del País se ha integrado al Programa Sostenibilidad 3Rs del Banco de Reservas para la gestión ambiental de sus locales, uno de los cuales es el edificio donde está localizada la institución. Como parte del proceso, se han realizado actividades formativas entre los colaboradores para concientizar sobre el manejo de residuos, reducción de papel, reciclaje y buenas prácticas ambientales.

Innovación y Tecnología

Fundación Reservas del País promueve el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación –TICs–, como vía para la democratización del crédito y la inclusión financiera, facilitando las operaciones a microempresas y entidades prestatarias. La Fundación ha firmado acuerdos de colaboración con el Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario –FEDA– para la instalación de aplicaciones tecnológicas sobre contabilidad y comercialización, con el objetivo de proveer a estos grupos rurales herramientas y educación para una mejor gestión financiera. El último de los acuerdos, fue producto de los resultados positivos en materia de organización y administración obtenidos en los primeros grupos beneficiados.

Dado los nuevos desafíos de las micro finanzas, la Fundación continúa apoyando su estrategia de inclusión, para lo cual el Modelo de Subagentes Bancarios Multientidad ofrece facilidades para que los socios y socias de cooperativas y asociaciones realicen sus transacciones de pago y mejoren sus niveles de desempeño operativo. Esta iniciativa de Reservas del País involucra los subagentes CERCA Banreservas. Al cierre de diciembre de 2019, participaron en este proyecto cuatro instituciones utilizando 40 puntos o comercios en diferentes zonas geográficas a nivel nacional, definidas por las mismas según la población atendida. A través de esta iniciativa se han realizado un total de 5,170 transacciones por un monto de RD\$3,440,950.

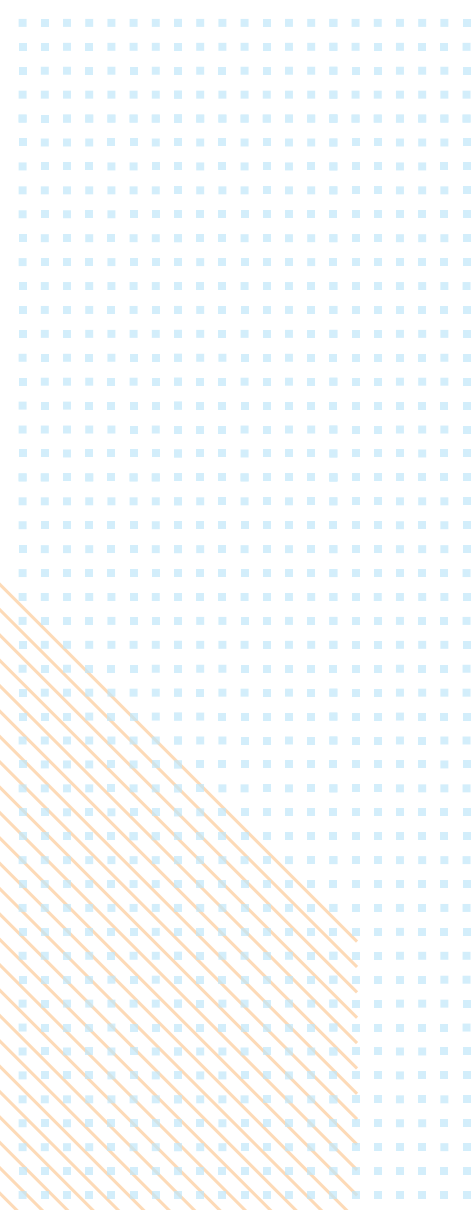
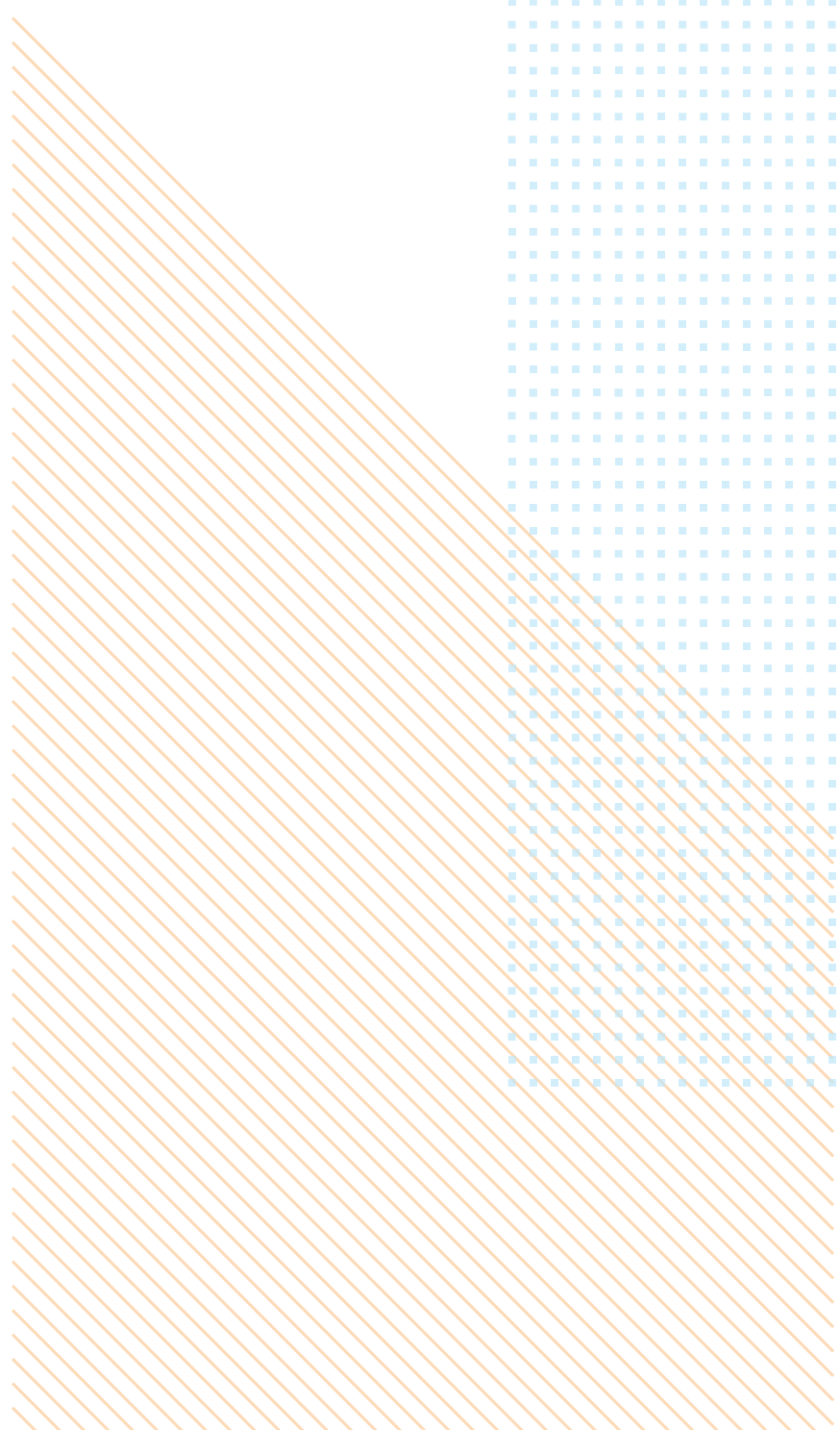
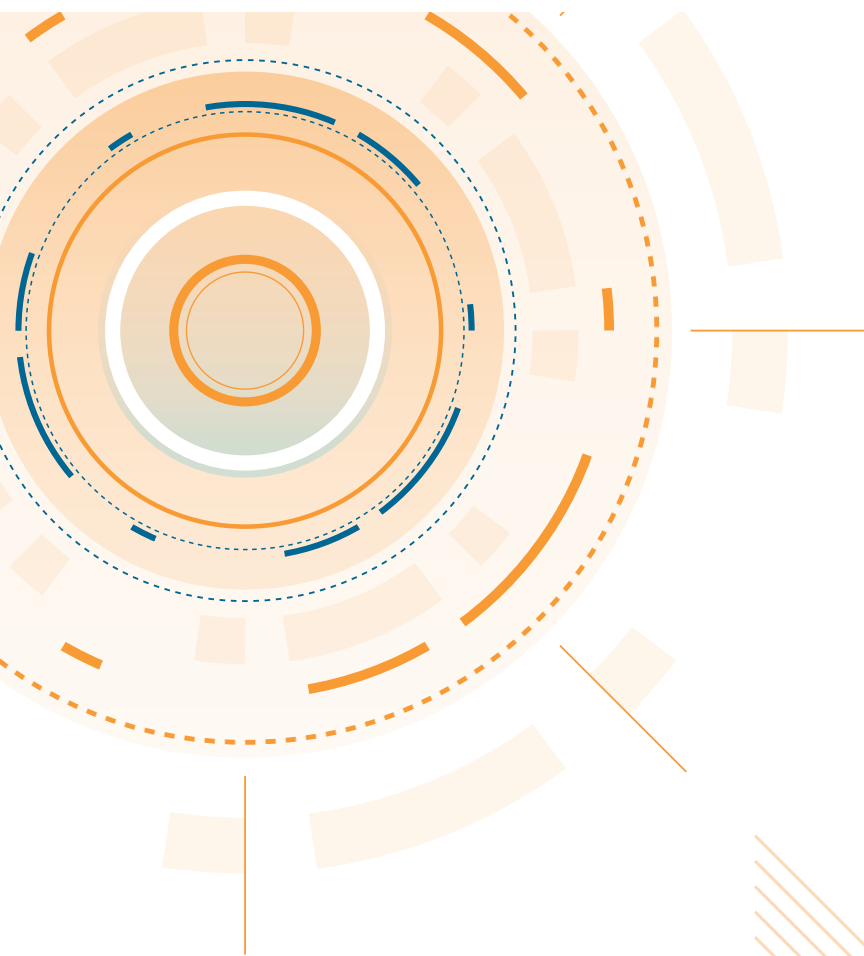
Apoyo al sector microempresarial

En el 2019 Reservas del País presentó dos investigaciones. Una fue la «Participación de las mujeres y la situación de igualdad de género en las microempresas de la República Dominicana», la cual dio cuentas de las diferencias de las microempresas cuyas dueñas son mujeres, en relación a las de los hombres. Esta fue realizada junto al Centro de Estudios de Género del Instituto Tecnológico de Santo Domingo –INTEC– y contó con el respaldo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–.

La segunda investigación «Peligros del sobreendeudamiento en las microempresas de República Dominicana» fue realizada junto al Fondo para el Financiamiento de la Microempresa –FondoMicro– y los Consultores de Datos del Caribe –Data Crédito–. La investigación evaluó además, el riesgo de sobreendeudamiento bajo, medio y alto, a través de medir variables que anticipan la incapacidad de cumplir con su compromiso. Otra área de importancia en la cual se enfocó dicho estudio fue el sobreendeudamiento calificado, donde a través de grupos focales se conocieron las razones cualitativas que, según expresaron los participantes, llevaron a situaciones de sobreendeudamiento. Esta investigación contó con una muestra de 714,866 personas físicas y jurídicas que habían contraído préstamos por un monto menor a RD\$750 mil en instituciones crediticias y entidades comerciales, entre las cuales participaron 105 instituciones financieras tanto reguladas como no reguladas. Además, en la misma se determinó que la participación de las mujeres en las microempresas es desigual con relación a los hombres. También, que al inicio de sus negocios las mujeres invirtieron poco capital, fundamentalmente porque disponían de menos activos que los hombres y que, en los casos en que se encontraban en operación, las ganancias generadas se utilizaban fundamentalmente para urgencias, gastos familiares y del hogar.

Se confirmó que una gran mayoría de microempresarias y microempresarios cumplen en un alto porcentaje con los compromisos contraídos, 84.3%. Sin embargo, un 15.7% se encuentra en sobreendeudamiento directo. Entre otros hallazgos de interés se encontró que los negocios de las mujeres están marcados por una limitada movilidad, sus actividades económicas y de mercadeo se enfocan en sus propios barrios y comunidades, para posibilitar la combinación de las labores del negocio con las tareas de cuidado y atención a la familia.

Para conocer los aportes y cumplimientos de la Fundación Reservas del País con los ejes del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas y su incidencia en los ODS, por favor remitirse a la sección El Banco de Reservas y el Pacto Global, Comunicación de Progreso –COP– 2019, que se presenta en este Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global 2019.





Pacto Global 2019

Comunicación
de Progreso –COP– 2019

El Banco de Reservas

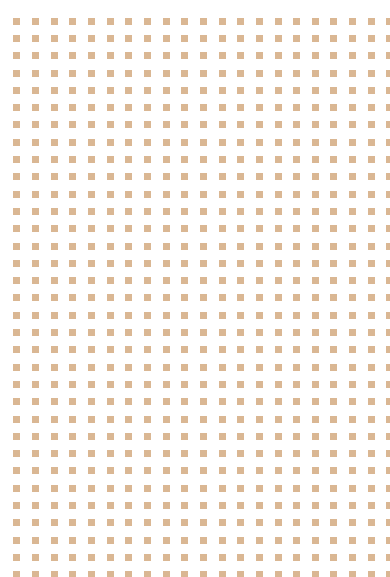
y su nivel de impacto en los ODS



En el 2017, el Banco de Reservas se adhirió al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, con el objetivo de apoyar los principios establecidos en el mismo, e incluirlos en las estrategias de negocios del Banco.

Al seguir firmemente formando parte de esta importantísima red global en beneficio de aportar para construir mejores naciones, el Banco de Reservas 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 Banreservas viene realizando bajo los ejes de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción; a continuación, detallamos el nivel de incidencia de estas acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, el cual gráficamente va desde el mayor nivel de impacto, hacia el impacto menor, pasando por el impacto medio.



El Banco de Reservas

y su gestión con visión de largo plazo

Dentro del sistema financiero nacional, el Banco de Reservas opera con un modelo de gestión basado en la innovación, apoyando el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y la responsabilidad social, a la vez que apegados a cada uno de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los cuales se trabajan de manera transversal entre las distintas áreas operativas, de negocio y de apoyo de nuestro Banco.

El cumplimiento y reporte de metas cualitativas y cuantitativas reflejan el avance en las acciones realizadas, donde la incorporación de herramientas innovadoras ha garantizado la satisfacción de los clientes, atendiendo las necesidades de los mismos y diseñando procesos de mejora continua.

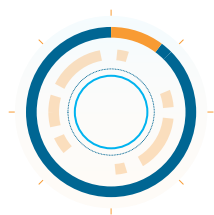
A través de su planificación estratégica anual, la Alta Gerencia establece prioridades para abordar las necesidades de la institución y sus grupos de interés. Por igual, los altos ejecutivos participan en la gestión del plan operativo anual con la finalidad de establecer objetivos, metas, acciones y proyecciones financieras que estén alineadas con la estrategia general de la institución.

Con la finalidad de mantener una gestión de optimización permanente, Banreservas periódicamente realiza análisis y revisiones sobre los procesos y estructuras de las distintas áreas del Banco.

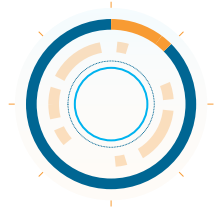
En el 2019, se logró la resolución exitosa de 206 requerimientos de mejora, lo que ha permitido mantener un índice de satisfacción de clientes de un 92%, y mantener una tendencia progresiva en cuanto al modelo institucional de servicio al cliente.

Del mismo modo, a través de un sistema automatizado se reciben, analizan y gestionan las necesidades de nuestros grupos de interés, mediante el centro de contacto; a la vez que nuestros colaboradores también pueden dar cuenta de sus necesidades mediante la línea de transparencia. En el 2019, un 88% de las quejas y reclamaciones recibidas por estos canales fueron atendidas y cerradas satisfactoriamente.

A su vez, en el 2019, el Banco de Reservas trabajó en el desarrollo de un área de ciberseguridad y protección de datos personales, a raíz de la promulgación de la Ley núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, que aborda la protección integral de los sistemas tecnológicos de información y comunicación digital, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra éstos. Esta nueva unidad tendrá a cargo la prevención de posibles ataques cibernéticos que pudieran afectar el buen desenvolvimiento del modelo de negocios.



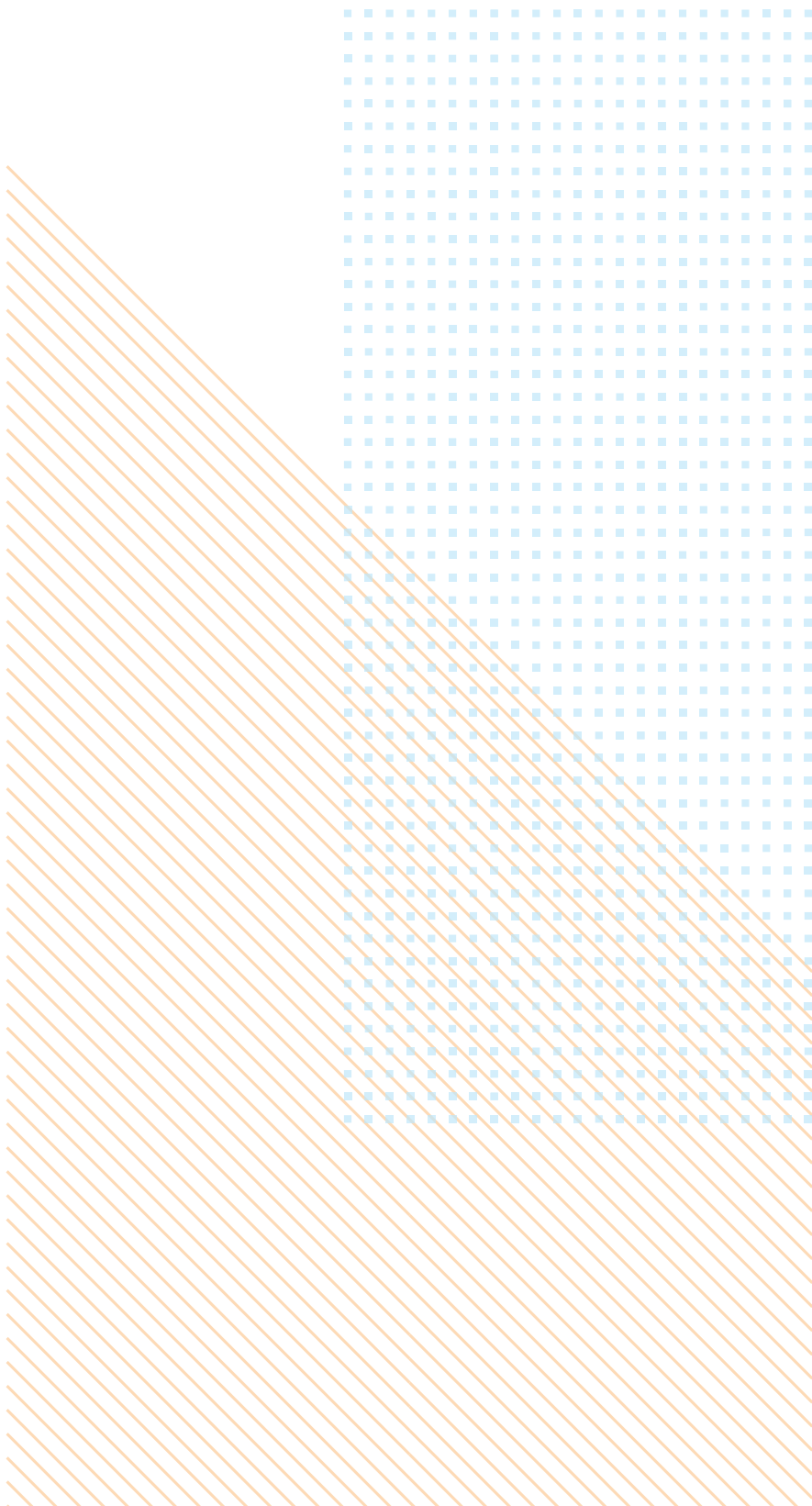
92%
Índice de satisfacción
de los clientes



88%
Índice de cierre de quejas
y reclamaciones

206

Requerimientos de mejora
continúa cerrados





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.



El Banco de Reservas y su gestión por los Derechos Humanos

Banreservas, como uno de los principales propulsores del bienestar de todos los dominicanos, desarrolla dentro de su esquema de negocios acciones de sostenibilidad y responsabilidad social encaminadas a trabajar el apoyo y el respeto a la protección de los Derechos Humanos.

Estos esfuerzos continuaron realizándose en el 2019 a través de los diferentes programas, proyectos y actividades que buscan la inclusión social y económica de grupos vulnerables de la sociedad, y en lo que se destaca el amplio trabajo realizado en cuanto a la educación e inserción financiera, fomento del emprendimiento, fortalecimiento de cooperativas de productores y la accesibilidad para personas con discapacidad.

Con los talleres de educación financiera enmarcados bajo el Programa de Inclusión y Educación Financiera Preserva, nuestro Banco continuó capacitando en lo relativo a las técnicas para el manejo de las finanzas personales y familiares, e incentivando el ahorro en la población dominicana; brindando también asesorías personalizadas, así como la colocación de 8,662 productos de bajo costo, ofreciendo de esta manera la oportunidad a personas de reinsertarse al sistema financiero.

En apoyo a la Estrategia de Educación Económica y Financiera –ENEEF–, Banreservas participa en la mesa de trabajo como único Banco comercial del sector, impartiendo jornadas de capacitación a maestros de bachillerato a nivel nacional en los temas de finanzas personales y planificación estratégica, contribuyendo de esta manera a que los docentes capacitados sean los multiplicadores en materia de educación financiera, entre jóvenes estudiantes de las escuelas del país.

Además, el Banco continuó respaldando el ecosistema emprendedor a través Cree Banreservas, que para el 2019 realizó la sexta convocatoria de su Programa Pre-Aceleración, donde se consolidó una oferta de capacitación y asesoría técnica especializada para emprendedores, en necesidad de potenciar sus ideas de negocio. Esta fue ofrecida, tanto de manera presencial como virtual, siendo esta última modalidad una innovación del programa para aumentar su alcance y lograr la sostenibilidad del mismo.

De igual forma, se apoyaron más de 100 actividades a nivel nacional relacionadas al tema de emprendimiento, trabajando a su vez, con diferentes universidades e instituciones locales para fomentar el emprendimiento y el desarrollo de modelos innovadores de negocio.

Con el Programa Coopera, nuestra institución se mantiene impulsando el desarrollo socio económico de productores nacionales a través del fomento, capacitación y formalización de cooperativas de producción de bienes y servicios no financieros. En el 2019, el Programa mantuvo su oferta de capacitación y asesoría para grupos cooperativos, aunando esfuerzos con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo –IDECOOP– en la coordinación de congresos a nivel nacional, que facilitaron la obtención de las certificaciones de ley para más de 50 grupos de cooperativas. Al mismo tiempo, fueron realizados diagnósticos situacionales

a varios grupos en formación y cooperativas incorporadas, con el propósito de detectar necesidades de capacitación y gestión que puedan ser canalizadas a través del programa.

Cabe destacar el apoyo de Banreservas a importantes sectores económicos del país, como es el caso del sector turístico, donde para este año se apoyaron la construcción de dos proyectos hoteleros en la región Este y uno de oferta turística complementaria en la región Norte, que en conjunto aportarían unos 5,000 puestos de trabajo al sector. Por igual, es importante mencionar el aporte al sector Mipymes con RD\$11,754 millones en financiamiento, y su formalización como segmento beneficiario del Programa de Educación Financiera Preserva, el cual implementó un módulo especializado con temas concernientes al fortalecimiento financiero de estos clientes.

Bajo el marco del Proyecto Banreservas Accesible, nuestra institución continuó trabajando para mejorar el acceso de personas con discapacidad a la sociedad, en cumplimiento a la Ley núm. 5-13 sobre discapacidad en República Dominicana. Este proyecto contempla la adecuación de infraestructuras, procesos y servicios, como también la contratación de personas con discapacidad, y la sensibilización de los colaboradores de Banreservas en cuanto al trato digno y adecuado.

Gracias a los avances alcanzados por el proyecto Banreservas Accesible, nuestra institución fue galardonada en el 2019 con 42 sellos RD Incluye, iniciativa del Consejo Nacional de Discapacidad –CONADIS– en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–, que busca reconocer las buenas prácticas relacionadas a la inclusión de personas con discapacidad. De igual forma, se realizó la segunda contribución de US\$100,000.00 a UNICEF, ratificando el apoyo al desarrollo de las campañas de sensibilización sobre los derechos de los niños y protección de la niñez dominicana. A través del Voluntariado Banreservas, se fomentan y desarrollan programas que apuntan a la protección de los derechos humanos, mediante los cuales se abordan temas relacionados a género, nutrición, salud y familia.

En el 2019, más de 500 colaboradores de nuestra institución participaron en las diferentes charlas y conferencias realizadas por el Voluntariado, donde se trataron tópicos relacionados a violencia de género, relaciones familiares sanas y empoderamiento de la mujer. Con el Programa Vida, también el Voluntariado Banreservas benefició a más de 44,500 familias, quienes intercambiaron más de 586,000 libras de plástico recogidas de los ríos Ozama y Yaque del Norte, por alimentos básicos de la canasta familiar.

Con todas estas acciones, y apoyados en una red comercial nacional con más de 2,700 puntos de accesos, constituidos por oficinas comerciales, cajeros automáticos, subagentes bancarios, plataformas digitales, entre otros, Banreservas hace un aporte importante a los Objetivos del Desarrollo Sostenible, garantizado con esto el crecimiento económico del país, la innovación industrial, la reducción de las desigualdades, así como la protección de grupos vulnerables.

El Banco de Reservas y su Gestión por los Derechos Humanos

1 FIN DE LA POBREZA



171

Colaboradores beneficiados con el Programa Social Institucional

3 SALUD Y BIENESTAR



RD\$ 1,100.0

Millones en financiamiento al sector salud

+100

Jóvenes y niños beneficiados con medicamentos a través del Voluntariado Banreservas y de la plataforma «Vístete por una Buena Causa», de la Fundación Saint Jude

800

Atletas participantes en los Juegos Banreservas Independencia Nacional

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



RD\$ **3,754.8**

Millones en financiamiento al sector educación

1,225

Profesores capacitados en finanzas personales, como apoyo a la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera –ENEFF–

143

Capacitaciones a grupos cooperativos del Programa Coopera

26

Becas otorgadas para estudios artísticos, por el Voluntariado Banreservas

5 IGUALDAD DE GÉNERO



62%

Del total de personas capacitadas por la Fundación Reservas del País en temas relacionados al buen manejo de los negocios, corresponden a mujeres



192,972

Personas capacitadas en talleres de educación financiera Preserva, desde el inicio del Programa de Inclusión y Educación Financiera

92,036

Productos financieros de bajo costo emitidos, desde el inicio del Programa de Inclusión y Educación Financiera

59,415

Cuentas de ahorro Preserva como parte de los productos financieros de bajo costo emitidos, desde el inicio del Programa de inclusión y Educación Financiera

32,621

Tarjetas de crédito Preserva como parte de los productos financieros de bajo costo emitidos, desde el inicio del Programa de inclusión y Educación Financiera

13,769

Personas impactadas a través de la conferencia Preserva Argentarium, desde el año 2018 a la fecha de este informe

287

Personas con discapacidad impactadas a través de talleres Preserva

110

Eventos de emprendimiento apoyados

15

Proyectos de emprendimiento acompañados a través del programa de Pre-Aceleración

18,363

Personas impactadas a través de las alianzas y acuerdos interinstitucionales

RD\$ 11,754.0

Millones en aportes al sector MiPymes

5,000

Plazas de empleo creadas por proyectos turísticos financiados

+2,700

Puntos de acceso físicos y electrónicos de Banreservas disponibles

133

Colaboradores con discapacidad trabajando de manera fija en el Banco de Reservas

RD\$ 4,638.5

Millones en fondos aprobados para préstamos de segundo piso, a través de la Fundación Reservas del País

126,043

Microempresarios beneficiados con los préstamos de segundo piso, a través de la Fundación Reservas del País

23,212

Microempresarios capacitados desde el inicio del Programa por la Fundación Reservas del País, para mejorar la capacidad de gestión de sus negocios

54

Entidades beneficiadas con préstamos de segundo piso, a través de la Fundación Reservas del País



RD\$ 5,500.0

Millones en financiamiento al Banco Agrícola

RD\$ 176.4

Millones en colocación para el financiamiento del programa de pignoración de arroz

14,000

Socios que conforman las cooperativas atendidas por el programa Coopera

1,492

Socios del programa Coopera capacitados



4,965

Colaboradores sensibilizados en trato adecuado para personas con discapacidad

55

Oficinas accesibles preparadas para el acceso de personas con discapacidad

42

Reconocimientos Sello RD Incluye



106

Actividades realizadas en apoyo a la cultura

5

Muestras culturales de embajadas acreditadas en el país, realizadas en el Centro Cultural Banreservas



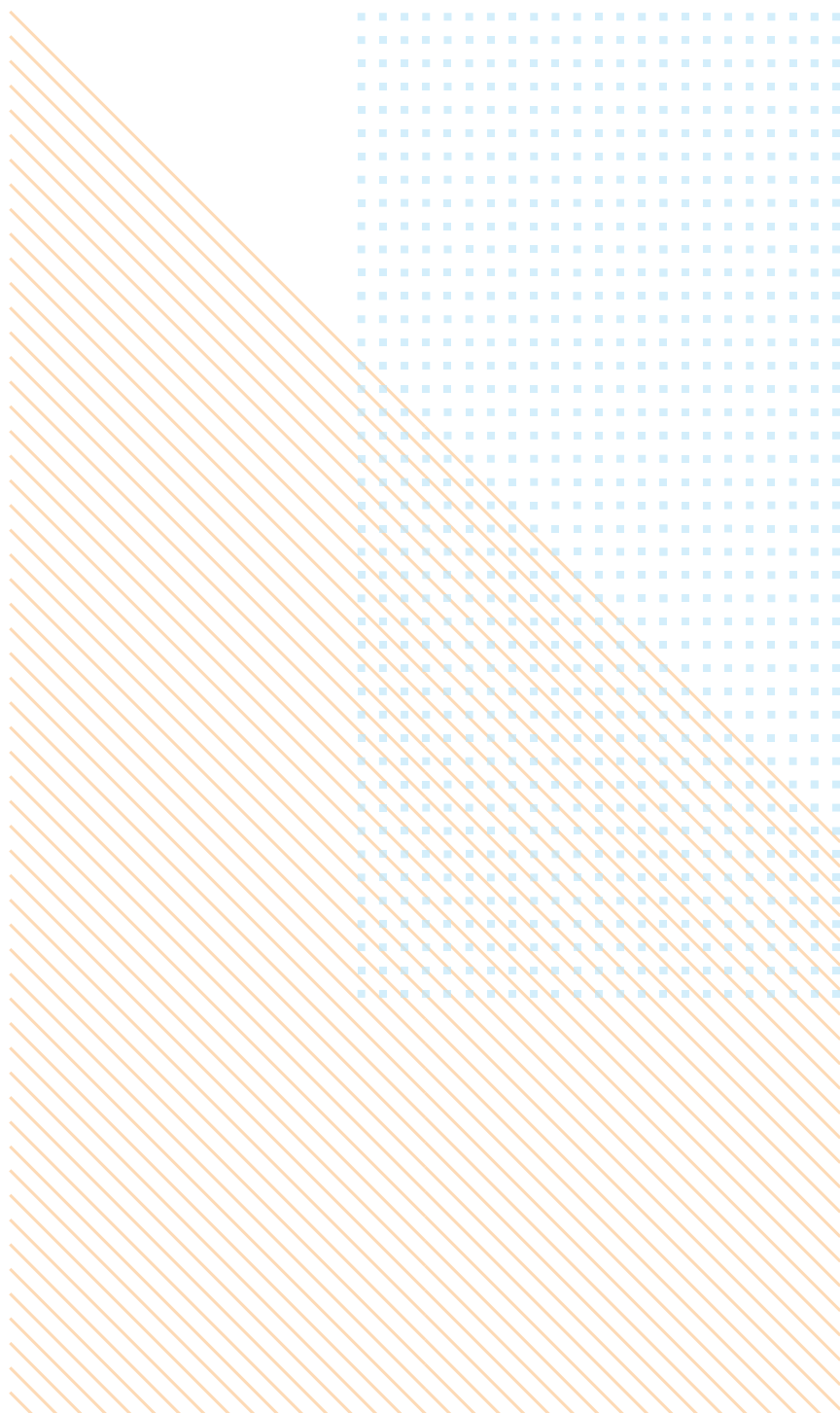
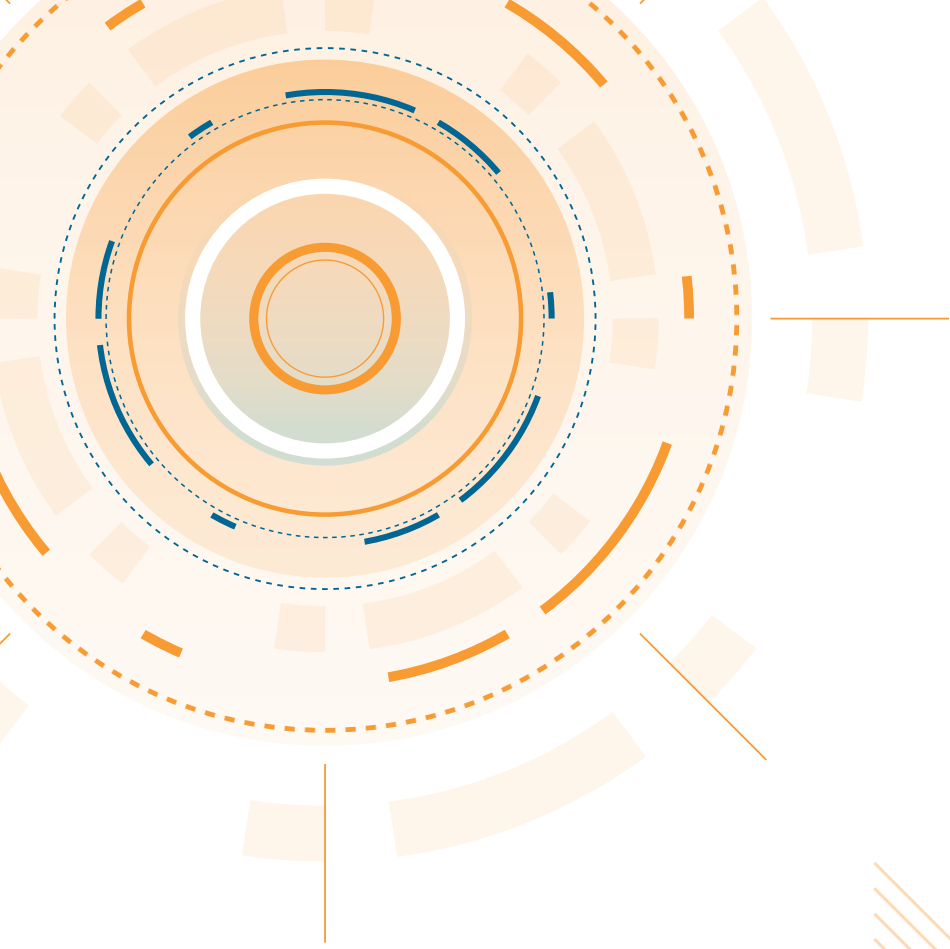
US\$ 100,000

Como donación a UNICEF para el apoyo al programa de protección a la niñez



US\$ 495.0

Millones en financiamiento al presupuesto del Estado Dominicano, vía el Ministerio de Hacienda





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 de las prácticas de discriminación.



El Banco de Reservas y su gestión por las Normas Laborales

La gestión realizada por el Banco de Reservas en cumplimiento con las Normas Laborales, permite que la institución garantice un ambiente de trabajo adecuado y justo para cada uno de los colaboradores, favoreciendo con esto el desarrollo de buenas prácticas empresariales. Desde los procesos de reclutamiento y selección, Banreservas respeta la igualdad de oportunidades de empleo sin distinción de género, discapacidad, etnia o identidad sexual.

En el proceso de inducción, los colaboradores son orientados e informados acerca del código de ética y el manual de normas disciplinarias, documentos que se mantienen como instrumentos de consulta de forma digital, a través de los cuales Banreservas pone en práctica el buen manejo de los valores institucionales. Como un valor agregado al proceso, para el 2019 todos los colaboradores recibieron talleres de educación financiera, con el objetivo de que adquieran conocimientos que les ayuden a manejar sus finanzas de manera responsable y sostenible.

Además, como forma de promover la inclusión y de mejorar el acceso de personas con discapacidad a la institución, Banreservas realiza una inducción inclusiva en donde las personas con discapacidad auditiva disponen de un intérprete en lengua de señas. De igual forma, los colaboradores con discapacidad visual disponen del código de ética y manual de normas disciplinarias en sus respectivas versiones impresas en sistema Braille.

Con miras a lograr un mayor desempeño y mantener su liderazgo dentro del sector, Banreservas incluye anualmente a más del 85% de sus colaboradores en los programas de capacitación, donde se desarrollan y fortalecen habilidades profesionales, técnicas y humanas.

Dentro de las capacitaciones regulares más importantes se pueden resaltar el programa de Líder-Acción, cuyo propósito es desarrollar y fortalecer el liderazgo en los colaboradores de Banreservas. Para el 2019, además de formar a través de este programa a 165 directores y gerentes, se incluyeron 485 colaboradores de mandos medios, grupo ocupacional que se incorporó en el 2019 como segmento fijo de esta capacitación.

Otra acción encaminada a desarrollar el liderazgo de nuestros colaboradores fueron los talleres Excelencia en el Servicio, los cuales tienen como objetivo fomentar la cultura de excelencia en el servicio a través del propósito común de Banreservas, el cual se basa en «mejorar la vida de la gente poniendo el corazón en todo momento».

El Banco de Reservas continuó valorando a sus colaboradores a través de los distintos programas de reconocimientos, los cuales son: Programa de Reconocimiento al Talento Reservas, Talento Reservas en Innovación, Buen Trabajo y Galardonados Banreservas. Mediante estos programas se reconoce la

excelencia en el servicio, los aportes significativos para contribuir en la mejora de los procesos establecidos, las contribuciones relacionadas con la innovación en los puestos de trabajo, y el servicio ininterrumpido de colaboradores con 20 o más años en el Banco.

En otro orden, para los hijos de los colaboradores, Banreservas cuenta con el Programa de Reconocimiento a la Excelencia Estudiantil, el cual reconoce el buen desempeño en el año escolar. Para el 2019, 655 jóvenes bachilleres fueron galardonados con esta distinción.

También se continuó con el apoyo a los estudios de los hijos de colaboradores a través del subsidio escolar, así como para la educación integral, beneficiando colaboradores que tienen dependientes con alguna discapacidad.

Adicionalmente, el Programa de Mi Pasantía continuó con éxito en el 2019, otorgando oportunidades a jóvenes dentro del mercado laboral y proporcionando experiencias reales que les aporten técnicas que contribuyan a su futura vida laboral. Para este programa y como parte de las acciones enmarcadas en el Proyecto Banreservas Accesible, se incluyeron jóvenes con discapacidad.

Con relación a la Salud y Seguridad Ocupacional, el Banco de Reservas cuenta con un protocolo de procedimientos donde la responsabilidad de su gestión es regida por el Comité Ejecutivo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente. En 2019, se ampliaron los grupos brigadistas y se continuó con la capacitación de los mismos en cuanto al plan de prevención y respuesta a emergencias, haciendo una readecuación del mismo para incluir las necesidades y manejo de personas con discapacidad en este tipo de situaciones.

Dentro de los programas relacionados con la salud de los colaboradores de la familia Reservas, se encuentra el maratón 5K Banreservas y el programa Pasos por tu Salud que promueven la mejora de la condición física y la autoestima de los colaboradores, velando por la salud y el bienestar de cada uno de ellos. Del mismo modo, las colaboradoras en su etapa de maternidad cuentan con las salas de lactancia, procurando asegurar el acceso a una alimentación sana y nutritiva para sus hijos.

Para un mayor impacto en relación a acciones encaminadas a contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, nuestra institución comenzó en el 2019 un proceso de capacitación para fortalecer los conocimientos de los colaboradores, relacionados a la Agenda 2030, con la finalidad de introducir los diferentes objetivos de desarrollo sostenible, y así lograr una mayor vinculación de estos en la planificación estratégica de las diferentes áreas del Banco.

El Banco de Reservas y su Gestión por las Normas Laborales

2 HAMBRE CERO



64

Usuaris de sala de lactancia

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



87%

De colaboradores capacitados a través de las diferentes acciones formativas realizadas por Banreservas en el 2019

87

Becas educativas para los hijos de colaboradores activos y pensionados

5 IGUALDAD DE GÉNERO



54%

Colaboradores de género femenino

46%

Colaboradores de género masculino

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

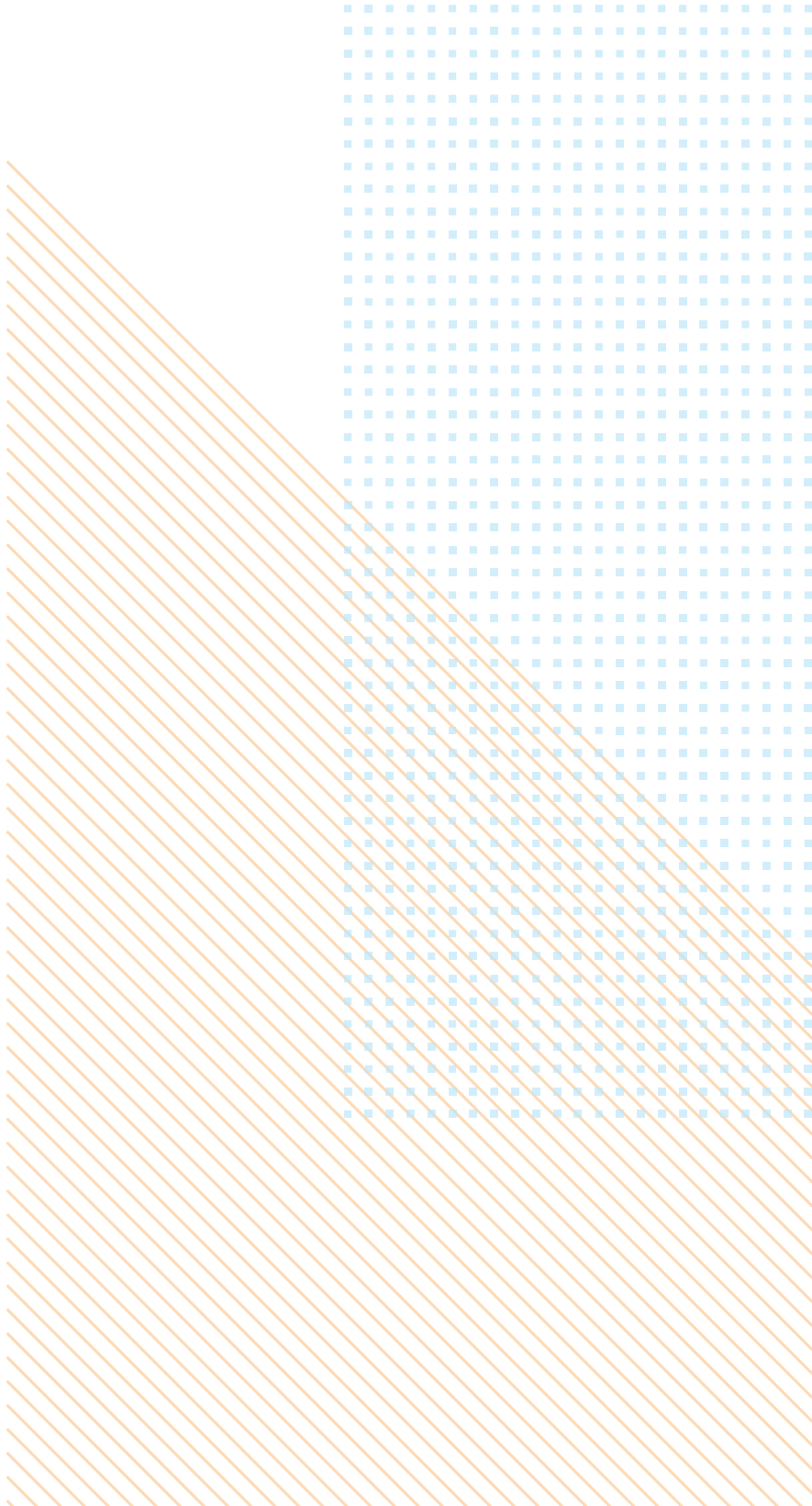
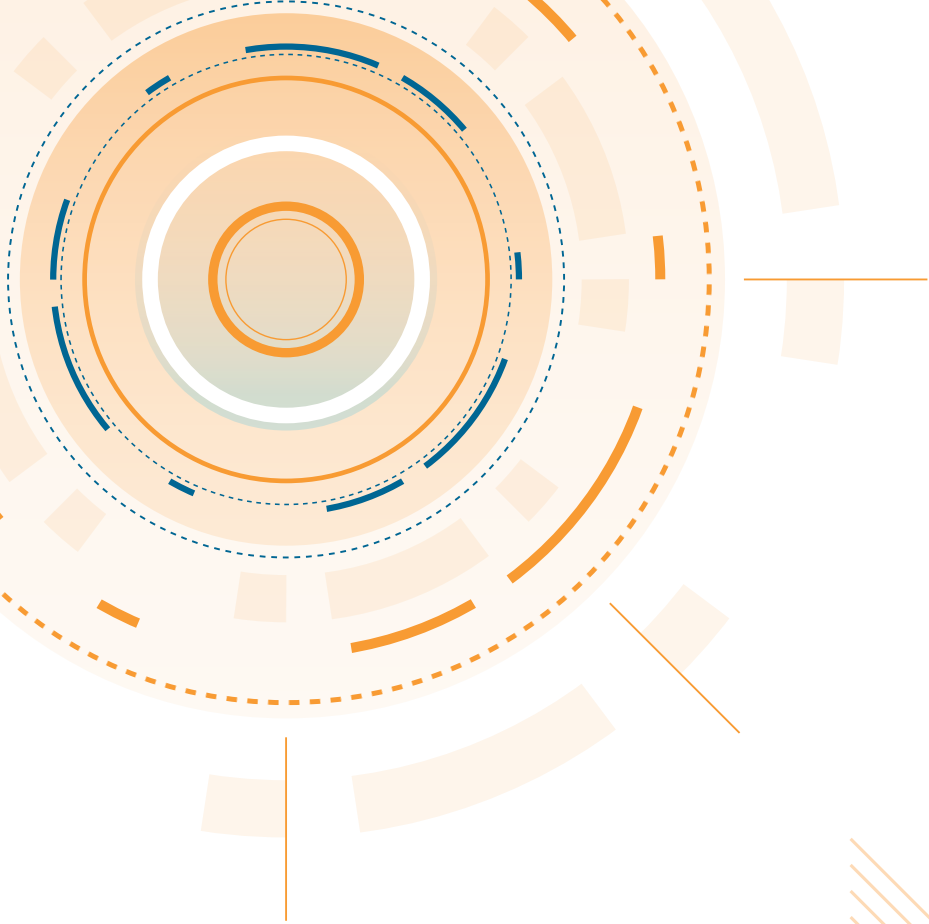


174

Estudiantes beneficiados por programa Mi Pasantía

141

Beneficiados con el subsidio para colaboradores con dependientes que presentan algún tipo de discapacidad





Medio Ambiente

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



El Banco de Reservas y su gestión por el Medio Ambiente

A través de su historia, Banreservas ha procurado desarrollar iniciativas de alto impacto que contribuyan a los planes de desarrollo de nuestro país, manteniendo el cuidado y respeto hacia el medio ambiente. Por tal motivo, nuestra institución vincula el quehacer diario de sus operaciones, con políticas, proyectos y programas que contribuyan a la preservación de los recursos y la protección del derecho ambiental de la nación.

Bajo este enfoque, en el 2019, Banreservas continuó impulsando la implementación de tecnologías limpias, tanto hacia lo interno del Banco como con sus relacionados, lo que aporta de una manera significativa a la sostenibilidad medioambiental.

Con las adaptaciones tecnológicas realizadas dentro de la plataforma física de Banreservas, se ha logrado también una importante reducción en la factura energética. Dentro de estas adaptaciones, se destacan: la instalación de sistemas de paneles solares en más de 49 oficinas a nivel nacional, el cambio de las luminarias tradicionales por lámparas 'led', y la sustitución de los equipos centrales de aire acondicionado por unidades con mayores niveles de eficiencia.

De igual manera, el Banco de Reservas continuó fortaleciendo sus lazos de cooperación con la Agencia Francesa de Desarrollo –AFD–, firmando un convenio de préstamo blando por US\$25 millones, que serán destinados al financiamiento de proyectos de energías renovables, así como acciones que impulsen la eficiencia energética de las pymes. El convenio se inscribe dentro del objetivo nacional de alcanzar al menos un 25% de generación eléctrica con fuentes renovables para el 2025.

Es importante destacar, también, la continuidad del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS–, cuyo propósito es desarrollar una cartera de créditos que apoye y respete la protección de los recursos y derechos ambientales, procurando que los clientes de Banreservas cumplan con las regulaciones medioambientales del país.

En otro orden, el Banco de Reservas continuó con la adopción de la cultura 3Rs a través de su programa de Gestión Ambiental, el cual se basa en la reducción, reutilización y reciclaje de residuos. Para estos fines, se han puesto en funcionamiento 3,000 estaciones de reciclaje en las diferentes instalaciones del Banco, y adicionalmente han sido certificados a la fecha 20 de sus edificios por la consultora ambiental Sostenibilidad 3Rs y el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal –CEDAF–.

A su vez, como una forma de mitigar los efectos del cambio climático y de cooperar con la renovación de los recursos naturales, Banreservas a través del Voluntariado, llevó a cabo la siembra de árboles Pino caribaea, además de continuar con el programa Ruta del Reciclaje, logrando reciclar considerables cantidades de materiales, como son el papel, plásticos, chatarras eléctricas y metal, entre otros.

En este mismo orden, con el apoyo de la Fundación Reservas del País, el Programa Coopera capacitó, en el 2019, a más de 90 directivos de grupos cooperativos en temas de Cambio Climático. También, se realizaron varias charlas sobre separación de los desechos generados y cuidado del medio ambiente, dirigidas a colaboradores de la institución e impartidas a través de la Dirección General de Capital Humano del Banco.

Otra acción relevante de nuestra institución es la continuidad durante el 2019 del Programa Vida, gestionado por el Voluntariado Banreservas, con el objetivo de seguir contribuyendo con la limpieza y saneamiento de los ríos Ozama y Yaque del Norte, y fomentar una cultura del cuidado y protección del medio ambiente en todos los residentes de la zona.

Con estas acciones, el Banco tiene un impacto directo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– relacionados a la producción y consumo responsable, a la conservación de nuestras fuentes hidrográficas, la regeneración de los bosques; así como a los relacionados con el acceso de la población a la energía asequible y no contaminante, los cuales son impactados a través del fomento de modelos energéticos con mayores niveles de eficiencia y la promoción del uso de energía renovable.

Todas estas actividades realizadas, nos animan día a día a redoblar nuestros esfuerzos, y continuar trabajando para mejorar la vida de todos los dominicanos.

El Banco de Reservas y su Gestión por el Medio Ambiente



48,633

Familias alcanzadas con operativos del programa Vida, a través del Voluntariado Banreservas

32,847

Raciones de comida entregadas en operativos del programa Vida, a través del Voluntariado Banreservas



25%

De disminución de la factura eléctrica de oficinas comerciales con plantas fotovoltaicas instaladas



3,000

Estaciones de reciclaje de plásticos, papel y cartón

51%

En reducción del uso de utensilios desechables

20

Edificios certificados en 3R's

84,343^{Kg}

De papel archivo y triturado reciclado, a través del Voluntariado Banreservas

17,175^{Kg}

De cartón reciclado, a través del Voluntariado Banreservas



265,835^{Kg}

de plásticos retirados de ríos en operativos del Programa Vida, a través del Voluntariado Banreservas

41

Operativos del programa Vida, a través del Voluntariado Banreservas



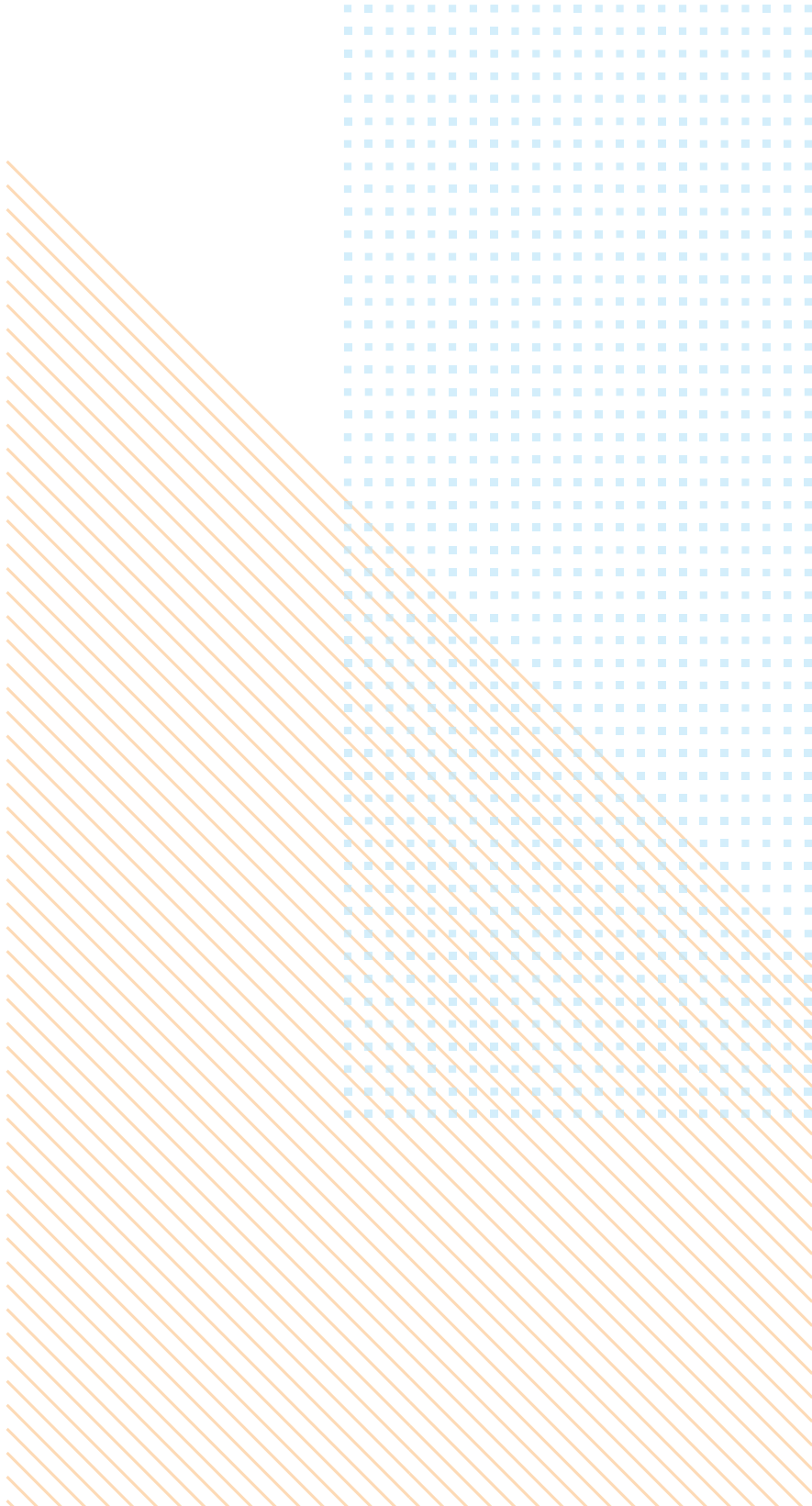
90

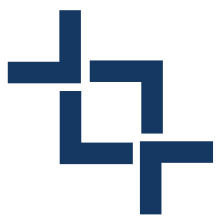
Directivos de Cooperativas capacitados sobre cambio climático y protección del medio ambiente, a través de la Fundación Reservas del País



10,000

Árboles sembrados en jornadas de reforestación, a través del Voluntariado Banreservas





Anticorrupción

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



El Banco de Reservas y su gestión por la Anticorrupción

Banreservas cumple con las regulaciones del sector financiero para mantener una gestión transparente en todas sus operaciones, fomentando la evaluación rigurosa de sus clientes y proveedores, la capacitación continua de sus colaboradores en la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, y en la estricta importancia de los procesos de debida diligencia.

En este sentido, el Banco cuenta con sistemas automatizados para el monitoreo de transacciones, los cuales han sido diseñados para arrojar alertas de seguimiento y mitigación del riesgo operacional. Asimismo, en 2019, el Banco continuó realizando auditorías internas y externas especializadas que validan los sistemas de gestión, y procuran el apego de la institución a todas las normas y regulaciones propias del sector financiero en el que opera. Además, el Banco de Reservas contempla, dentro de sus acciones de prevención y detección de la corrupción, el proceso de debida diligencia aplicado a sus colaboradores y proveedores de bienes y servicios, de manera que se pueda comprobar la integridad jurídica de las partes relacionadas.

Del mismo modo, en el 2019 se iniciaron los trabajos para la concepción de un código de ética para los proveedores, donde quedarán establecidos los parámetros mínimos de comportamiento ético y comercial que la institución define para poder entablar una relación comercial justa y transparente, con un sector tan importante para sus operaciones. Asimismo se continuó fomentando el uso de la línea de transparencia, canal que facilita a sus colaboradores la comunicación y denuncia de casos de fraude, acoso laboral y sexual, malversación de fondos, lavado de activos, soborno y uso inapropiado de activos del Banco y empresas filiales del Grupo Reservas, incentivando de este modo el reporte oportuno.

Fiel a su compromiso de prevenir el lavado de activos y toda práctica de corrupción, Banreservas mantiene a sus colaboradores comunicados y sensibilizados acerca de estos temas, a través de la publicación recurrente de cápsulas informativas, logrando realizar 18 publicaciones durante todo el 2019. Con todas estas acciones se asegura la integridad y transparencia del Banco y sus relacionados.

El Banco de Reservas y su Gestión por la **Anticorrupción**

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



204

Auditorías realizadas

3,430

colaboradores del Grupo Reservas capacitados en identificación oportuna de actos irregulares, prevención de lavado de activos y anticorrupción



Nuevos retos para el 2020


En el 2020, el Banco de Reservas contempla seguir realizando acciones en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– y los ejes del Pacto Global, renovando así el compromiso asumido desde el 2017, en beneficio de la sociedad dominicana.

El hecho de haber cumplido con las metas trazadas en el 2019, nos motiva a continuar una labor que busca el bienestar económico, el desarrollo humano, reducir la brecha de las desigualdades y la preservación del medioambiente, acercándonos a un porvenir más consciente, transparente, justo y adecuado para las presentes y futuras generaciones.

Para Banreservas es muy importante cumplir con su rol social, es por ello que su quehacer diario implica una constante motivación, con el propósito de responder a las demandas cada vez más crecientes de nuestras comunidades, compartiendo labores dignas de ser emprendidas y proyectadas hacia los sectores más innovadores, y que estén sustentados no sólo en el rendimiento material, sino en el enriquecimiento y plenitud de cada persona, colocando los valores sociales como pilar de nuestras acciones, conscientes de que el fomento e inclusión de una cultura de responsabilidad social y la rentabilización de las acciones realizadas, se encuentran estrechamente ligadas al desarrollo sostenible de la República Dominicana.

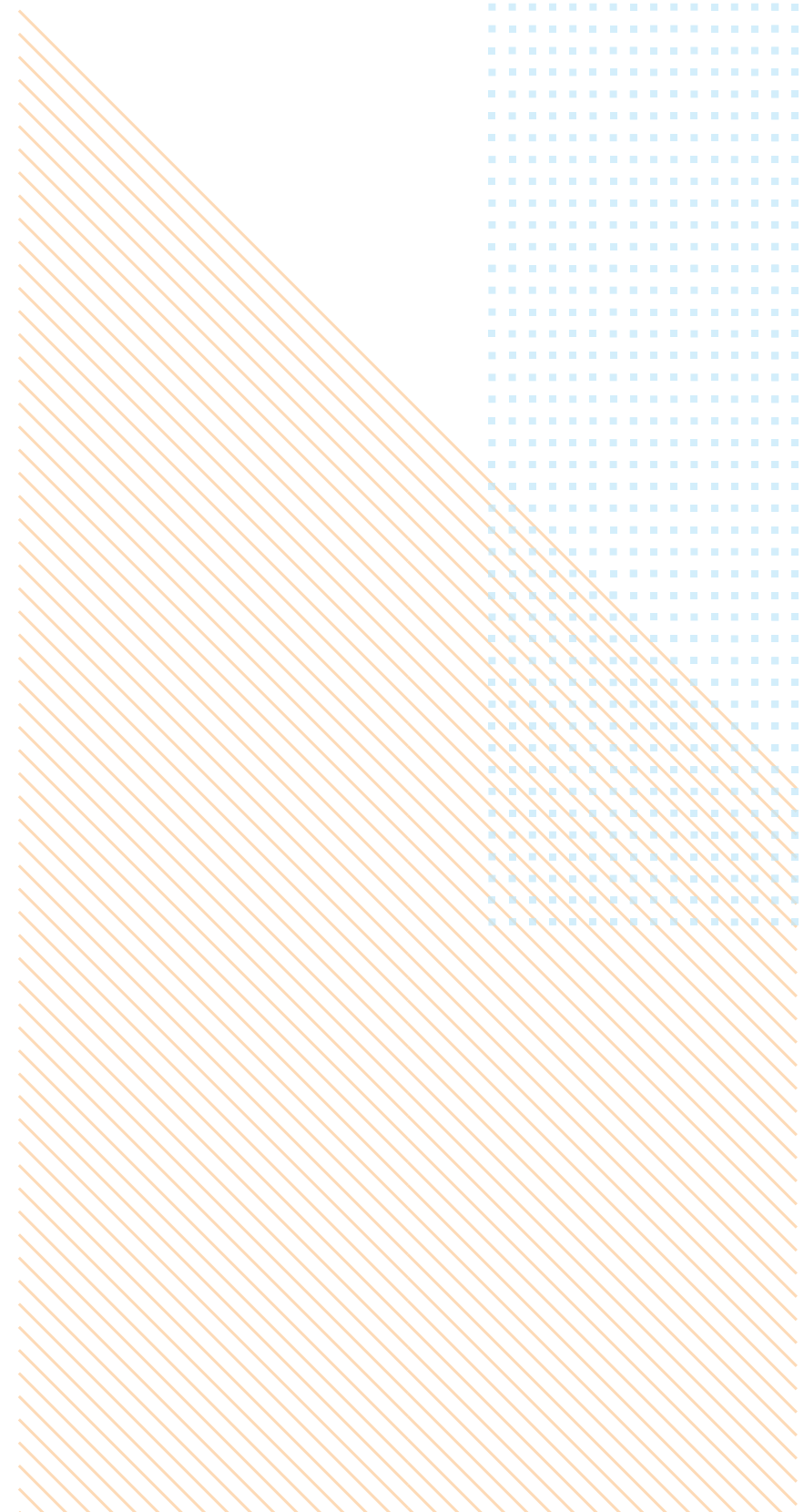
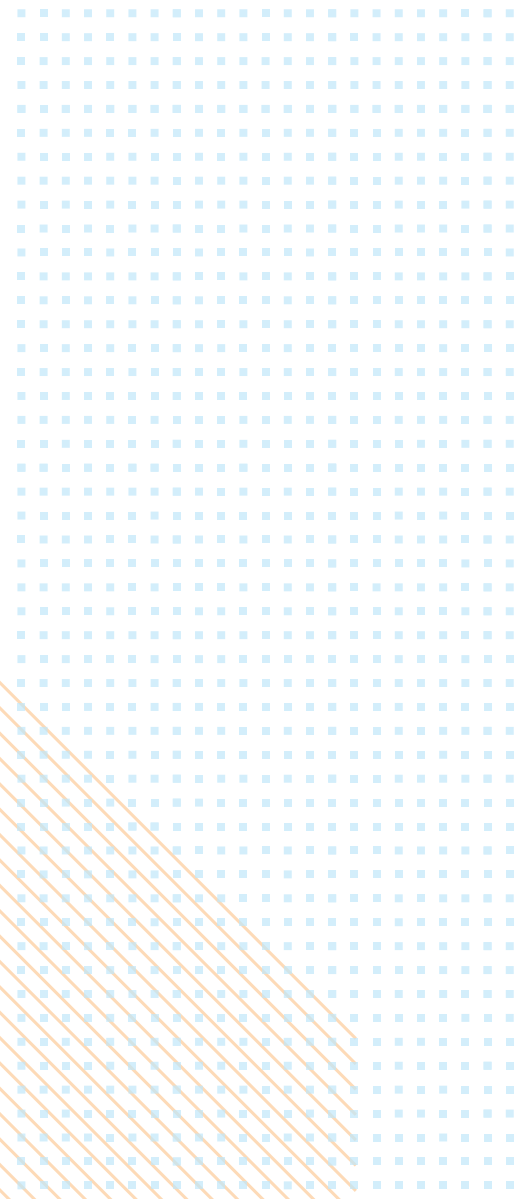
Continuaremos centrados en generar oportunidades más inclusivas, fomentando actitudes solidarias en beneficio de los aspectos que son relevantes para nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, y que sean éstas el centro de nuestras acciones. También, continuaremos trabajando para apoyar la innovación, la asociación y alianzas interinstitucionales que impulsen los objetivos de desarrollo sostenible dentro y fuera de nuestra institución, y así continuar trabajando en favor de la prosperidad de todos los dominicanos.

De este modo, nos situamos más cerca de nuestros conciudadanos y de sus intereses, cumpliendo con la visión asumida por el Banco, de «ser el referente bancario por la excelencia y calidad humana, comprometidos con el bienestar social y económico del país».





**Annual Sustainability
Management Report
and Global Compact
2019**



Reaffirming Our Social Commitment

It is a matter of great satisfaction for the Banco de Reservas to reaffirm the constant support towards all sectors of our society and confirm that, through the actions carried out during 2019, it has been demonstrated that we have redoubled our efforts to contribute to the sustainable development of the Dominican Republic.

For the third consecutive year, the Banco de Reservas has strengthened the commitment to continue adhering and fully complying with the United Nations –UN– Global Compact, implementing actions that contribute to sustainability and social responsibility, framed within the axes of the Human Rights, Labor Regulations, Environment, and Anti-corruption.

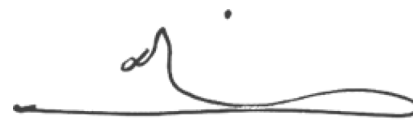
Before with this assumed responsibility, and within this framework, our daily work has as its main central objectives to care for the issues that are relevant for our stakeholders through financial education and inclusion, support for entrepreneurship, and the productive sectors. Also, we promote and disseminate arts, sports, work for social inclusion, the well-being of our por employees, and the protection of the environment, among others.

In this regards, these actions have a direct impact on the fulfillment of the Sustainable Development Goals –SDGs– emphasizing that the achievement of theses can only be possible through interinstitutional alliances that strenghten our Nation.

Likewise, Bank's business model bases on the combination and balance between implementation of policies that improve the quality of life of our employees, conducting of the business that maintains the profitability of our institution, and the application of programs that mitigate environmental impact; what converges in the definition of the sustainability for our institution.

Each objective and action taken reaffirms our commitment to motivating appropriate behaviors for a more dignified and higher quality of life for our fellow citizens, also, identifying por ourselves with these postulates have been, and continued to be, a fundamental point of reference for the development of people and communities, especially the most vulnerable.

By implementing practical solutions for the benefits of all, we honor and fulfill our institutional motto of being the «Bank of all Dominicans,» bases on the values of commitment, leadership, excellence, integrity, and innovation; that identifies the Bank as a financial institution that contributes to the consolidation of a valuable legacy for our future generations.



Simón Lizardo Mézquita

General Manager

Banco de Reservas 2019 Performance Summary

With 78 years of experience, Banco de Reservas directly related to the socio-economic development and growth of the Dominican Republic. Historically it has been the transactional and economic-financial axis for the development of the large, medium, and small businesses; as well as commercial, tourist, real estate, urban infrastructure, and construction, among others. At the same time, through the strategic guidelines on sustainability, the Bank carries out a series of cross-cutting efforts and programs in all sectors of the society, especially the most vulnerable, to contribute to training and financial inclusion. The Bank contributed to the bank formalization of Dominicans, as well as the development and social contribution of communities. Also, it sponsors cultural and sports events, in addition to others efforts of social responsibility.

Regarding financial performance, 2019 was a momentous year for Banco de Reservas, maintaining its leadership in the banking sector, where the Bank continued to be the largest financial institution in the market. In this context, the following indicators stood out.

RD\$560,014.9	Millions of assets
32.3%	Participation in the multiple banks market –leader–
28.1%	Participation in the national financial system –leader–
AA+	Long term rating (Dom), Fitch Ratings
F1+	Short term rating (Dom), Fitch Ratings
16.7%	Solvency index
1,797,673	Amount of net loans
RD\$337,022.6	Millions of net loans
4,376,625	Accounts in deposit
RD\$444,391.5	Millions in deposit
726	ATMs
298	Offices, personal business units, cashier centers, government bank points and university bank points.
6	Currency exchange points
1,259	Subagents

In terms of international ratings and acknowledgments, during 2019, the Bank was rated by Moody's on its base credit rating as B2 and long-term deposits in national currency as B3. Feller Rate measured the solvency index as AA+. In turn, Fitch Ratings assigned the Bank a long-term rating of AA+ and short-term rating of F1+. These three rating agencies also highlighted the stable outlook of the Bank. Regarding the acknowledgment, Banreservas obtained the World Finance recognition as the best banking group, the best commercial bank, the best retail bank, and the best investment bank, all these categories at the Dominican Republic level. Global Finance recognized the Bank as the safest bank and the best bank, both classes also into a national context. BNY Mellon and Citibank N.A. highlighted and acknowledged the excellence of our institution in the processing of the international transfer.

Regarding of sustainability and social responsibility, the Bank also obtained important acknowledgments, which are described below.

> Forty-two recognitions of the *RD Incluye*, for best inclusive practices in the categories of universal and physical accessibility, education, sensitization, and work, thus completing 54 *RD Incluye* Seal Recognitions since 2017.

> 3Rs Sustainability Certification by the Center for Agricultural and Forestry Development –CEDAF, for its acronym in Spanish–. In this category, the Bank obtained a total of 20 acknowledgments by offices that successfully implemented the reduction of environmental impact. These recognitions were made up of nine gold, three silver, and eight bronze accreditations.

> Recognition from Gissell Eusebio Foundation, for being a Bank that promotes inclusion, positioning Banreservas as the most recognized institution at a national level, and as a Bank that Works every day to be more inclusive.

For yet another year, the Banco de Reservas continues its efficient commitment and contribution to the social development of the Dominican Republic. As presented in this Annual Sustainability Management Report and Global Compact 2019, we summarize the trajectory, attributes, and performance of all the areas that for a long time have worked on sustainability and social commitment, with the firm conviction and certainty, in order to make this a reality.

In this regards, this robust report presents two sections. The first part mostly provides qualitative information

on the Bank's performance and the critical areas of Sustainability and Social Responsibility; Banreservas Cultural Center; Banreservas Sports; Banreservas Volunteers; and Reservas del País Foundation, as a strategic ally of the Bank. While the second part of this report presents the Bank's performance in its Communication on Progress –COP– 2019 of the Global Compact of the United Nations –UN–, and its impact on the Sustainable Development Goals –SDGs–, presenting the results broadly and transparently, of all the actions and efforts that Banreservas accomplished during 2019.

Sustainability and Social Responsibility

Given its multiple bank characteristics, Banco de Reservas efficiently manages a diversified portfolio of businesses that have positioned it as a leading bank of the financial intermediation institutions in the Dominican Republic.

In turn, since 2016, the Banco de Reservas created the Sustainability and Social Responsibility Committee and its respective management, under which a series of actions, initiatives, and programs were carried out with the firm purpose of contributing to various productive sectors of the country.

Subsequently, in 2018, the Bank created the General Directorate of Sustainability and Social Responsibility, as a more robust area, consolidating a new, broader and long-term vision towards sustainable development, assuming a commitment to Dominican society, based on the best practices, guidelines on sustainability and corporate social responsibility, as well as the guidelines of the National Development Strategy, ISO 26000 and the 2030 agenda. Since 2017, at the international level, the Bank follows the Global Compact of the United Nations and the Sustainable Development Goals –SDGs–.

As part of the Corporate Governance regulatory framework, the Bank includes good sustainability practices and social responsibility in its business strategy, to carry out socio-economic development programs, actions and projects in the areas of health, education, human rights, equality, culture, environment and anti-corruption, as well as developing a relationship with stakeholders, and fostering inter-institutional alliances that promote these good practices.

As a result of these efforts and the experience gained as pioneers in the sector in promoting contributions to the sustainable development of all Dominicans, the different areas of the institution work in a transversal and coordinated manner with the same purpose of developing a culture of sustainability and social responsibility that impacts the Sustainable Development Goals, as well as the axes of the Global Compact, which are Human Rights, Labor Regulations, the Environment, and Anticorruption.

We present below a summary of the performance achieved in this regards, during the year 2019 to emphasize the importance of this vision in the actions carried out in the different stakeholders.

Education and Financial Inclusion

In terms of financial education and inclusion, with the *Preserva* Program, Banreservas promotes a savings culture for sustainable economic well-being. This program offers the opportunity for financial insertion or re-integration, through its education and financial culture workshops, and access to low-cost banking products that promote savings and good credit.

At the same time, in 2019, the scope of the education and financial culture workshops was expanded with the inclusion of the *Preserva* workshop for SMEs, which endeavors to promote the development and sustainable growth of this essential productive sector of the Dominican Republic, and which is addressed to the micro, small and medium enterprises –MSMEs–.

In addition, the offer of financial support complemented the *Preserva* Program participants who cannot find their way to economic recovery, with talks specialized in topics related to financial planning, proper management of credit cards, dealing with debts, and promoting savings to improve well-being.

Strategies of Financial Inclusion

Other financial inclusion strategies contemplated were strategic alliances for various efforts describe below.

> **Strategic Alliances with Public, Private and Educational Entities.** Within the framework of its socio-economic development focus, Banreservas has developed strategic partnerships with institutions, public, private, and educational bodies of our country to benefit disadvantaged areas, as well as alliances with economic sectors with a large number of employees.

> **«Preserva Argentarium Conferences».** Since 2016, conferences held on various topics of Personal Finance, with the help of *Argentarium* dictated by the renowned economist Alejandro Fernández W., where people were trained in finance issues for couples, entrepreneurs professionals, together with other more specific topics on the stock and investment market.

> **«ENEEF Training».** Through the National Strategy for Economic and Financial Education –ENEEF–, teachers are trained in the topics of personal finance and financial planning, to promote this kind of education among the country's youth.

Support to Entrepreneurship Cree Banreservas

The *Cree* Banreservas entrepreneurship program supports the sustainable development of innovative projects of Dominican entrepreneurs, through technical and specialized mentoring, and capital investment. In addition to involving them in the local entrepreneurship ecosystem, and relating them to other potential investors, mentors, and entrepreneurs who are experts in the areas that their projects may require, in this way, we contribute to promoting an entrepreneurial culture aligned to the National Entrepreneurship Strategy.

From its inception, in 2015, this program has approved projects which belong to different economic sectors, and its scope ranges from beekeeping, electronic commerce, research and development, technology and manufacturing, education through technology, among others.

Cree Banreservas Pre-Acceleration

Cree Banreservas is a program structured to support entrepreneurs in the accelerated development of their businesses, thereby increasing their probabilities of market success. This program has a duration of five months and includes online and classroom workshops, follow-up, and advice from experts, as well as strategic and specialized mentoring.

Alliances for the Promotion of Local Entrepreneurship

In collaboration with the institutions that Banreservas has signed inter-institutional agreements to continue promoting an entrepreneurship culture in our country, in 2019, the following activities were supported.

> **«Academy for Women Entrepreneurs».** A new initiative of the Bureau of Education and Culture Affairs of

the United States Department of State, to give support to women entrepreneurs throughout the world. Personalized business mentoring, providing Dominican women entrepreneurs, with the Cree Banreservas support.

> **«Founders Nights».** Monthly celebration of a total of 10 events organized by various institutions, which seeks to promote entrepreneurship and connect through networking of the different sectors of the entrepreneurial ecosystem.

> **«Startup Grind».** Four events of Startup Grind, which represent a global community promoted by Google, designed to train, inspire, and connect entrepreneurs with great entrepreneurs around the world.

> **«Startup Weekend».** Three events of week end, where young people with different capacities create and conceptualize a business idea, and at the closing, present a pitch to jurors in their versions of Fintech, Santo Domingo Este, and Woman.

> **«Café Emprendedor at the Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra».** Four events held at the university campus in Santiago de los Caballeros. These talks aimed at who has the desire to become an entrepreneur, and want to listen to real stories of successful entrepreneurs.

> **«Entrepreneur and Business Women of the Dominican Republic».** An event in charge of the company *Emprende SDQ*, where women who have been successful with their ventures shared their experiences and the challenges they had to overcome.

The *Cree* Banreservas Program also supported the most relevant entrepreneurship contests at the national level, among which were: Global Student Entrepreneur Award –EO GSEA–, organized by Entrepreneurs Organization; Startup Challenge Hackathon, carried out by the Workalia; INTEC Emprende, carried out by Instituto Tecnológico de Santo Domingo –INTEC–; 9th. Idea Show, performed by An Entrepreneur is Born Center; ITLA Emprende Competition, conducted by ITLA; Startups UNIBEmprende 2019 pre-incubation program, carried out by UNIBE; MESCYT 11th. Business Models competition, conducted by the Ministry of Higher Education, Science and Technology; and Seedstars World 2019, performed by Seedstar.

Development of the Productive Sector

Coopera Banreservas is a Social Responsibility program that promotes the socioeconomic development of national producers, through the promotion and development of cooperatives for the production of non-financial goods and services, in vulnerable communities.

Through its actions, the *Coopera* program educates, guides, sensitizes, and develops technical conditions in cooperative members, in turn encouraging employment generation, promoting a financial culture, and teamwork.

Besides, Banreservas was present at leading fairs, assemblies, workshops, and seminars, promoting the cooperative system and association throughout the country. Among these events are the following.

> **«Participation in the Tourism and Production Fair Discover Barahona: Towards Sustainable Development».** This fair serves as a platform to support the growth of local producers, especially those of tourism and the agriculture and livestock sector. The *Coopera* program took advantage of this opportunity to promote its work and offer sensitization talks for the creation of production cooperatives.

> **«National Training Sessions».** In coordination with the Development and Credit Cooperative Institute –IDECOOP–, groups of cooperatives that were in the formation process and incorporated cooperatives on Basic Cooperative System, Prevention of Asset Laundering and Terrorism Financing, as well as Management Roles. These groups received certificates, continuing their cooperative formation process.

> **«Celebration of Constituent Assemblies of Groups in Formation».** In coordination with the Cooperative Development and Credit Institute –IDECOOP–, the *Coopera* Program held several Constituent Assemblies, among which stand out the Tropical Fruits Agriculture Cooperative –COOPFRUTAL– and the Work and Multiple Services Cooperative –Coop-Lojuma–, in which partners and managers from the border area participated.

> **«Training on Climate Change».** With the support of the Reservas del País Foundation, cooperative groups got training on issues of Climate Change and environmental protection.

> **«Sponsorship of the International Summit of Artisan Women».** The support to this Summit allowed artisan cooperatives and groups in formation of our program to show their products to people present in the event. They also received talks to learn about the best practices in the sector, in order for this knowledge to help increase the quality of the products they produce.

> **«Graduation of Incorporated Cooperatives».** After the formation of technical business competencies, the *Coopera* Program carried out the graduation of incorporated unions. With this training, according to their needs, and through their productive activities, they will be able to reach financial sustainability over time in such a way, they develop a well-deserved quality of life.

Social Inclusion

In order to allow people with disabilities to carry out their banking transactions in commercial offices autonomously, comfortably and adequately, and improve access to clients with disabilities, among other actions, in addition to complying with Law No. 5-13 on disability, the Bank created the Banreservas Accessible project.

In addition, it promotes the implementation of policies and procedures to guarantee access to job opportuni-

ties in the institution of people with disabilities. The project started in 2017 with the physical adaptation of the Lope de Vega office, the first to be adapted to the requirements established for staff trained in sign language; awareness-raising and training of personnel on disabilities issues; installation of signs; accessible teller; ATM partially available; and size of doors, ramps and parking spaces adapted to existing regulations.

Among other initiatives to optimize the quality of services to people with disabilities, in addition to those directly related to infrastructure, we can highlight the emergency plan for people with disabilities, the printing in Braille of the manual of disciplinary rules and the institutional code of ethics and the launch of the communication campaign of the Banreservas Accessible Project.

In October 2019, based on all these efforts, the Bank obtained the highest number of acknowledgements among the organizations and entities which participated in the RD Incluye 2019 Seal, for its inclusive best practices in the categories of education, sensitization, work and universal accessibility.

To know more about the contributions and compliance of Sustainability and Social Responsibility with the Global Compact of the United Nations -UN-, and its impact on the SDGs, please refer to the section of the Banco de Reservas and the Global Compact, Communication on Progress -COP- 2019, in this Annual Sustainability Management Report and Global Compact 2019.

Culture and Sports

Banreservas Cultural Center

The Banreservas Cultural Center's constitutes the Bank's cultural arm. Since January 2013, this space motivates us to know more and promote the enhancement of the culture of our country. In turn, we encourage national production, promoting the empowerment of artists, writers, scientists, academics, and researchers, among others, in their works, which are fundamental for social and cultural development.

In this way, the Banco de Reservas contributes to the commitment to promote and disseminate the manifestations of our identity in a wide range of disciplines.

During 2019, our Center developed activities to strengthen the fulfillment of its mission of positively transforming the cultural environment, disseminating knowledge, and encouraging creative and

scientific production and also to provide excellent entertainment for visitors, both national and international.

Following is a summary of the activities carried out by the Banreservas Cultural Center as well as by other parties in the Center's facilities.

Activities Carried Out by the Banreservas Cultural Center Cinema Cycles

Regarding the cinema cycles, classical cinema, those carried out with Embassies in the country, and other types described below can be highlighted.

Classical Cinema Cycles

Among the classic cinema films shown during last year were: «Face/Off»; «Blow Out»; «Saturday Night Fever»; «The Fourth Power»; «The Thing»; «Sixth Sense»; «The Others»; «Paths of Glory»; «Benny Goodman's Story», among others. All these projections had their particular cinematographic session, under the direction of Mr. Rienzi Pared Pérez, who as Deputy Administrator of the subsidiaries of the Reservas Group, performs these activities ad honorem, for his great passion for cinema.

Dominican Cinema Cycles

In turn, also, film cycles were made based on national productions, both feature films and short films, among which we can highlight: «Cocote»; «Colao»; «Siblings»; «Water and Juana»; «Someday»; «Peaches»; «Partners in crime»; «Hole»; «Fade»; «Hermaphrodite»; «Jean Gentil»; «Cochochi»; «The rope»; «The ghost of my girlfriend»; «Friend D»; «A quarter of Joshua»; «Hip hop»; «Caribbean Sun»; «Tomorrow don't forget»; «Pulse»; «Half Moon»; «The witness»; «Poison»; and «Baseball history»; among others.

Cinema Cycles with Embassies in the country

Giving continuity to the cultural exchanges with the diplomatic legations present in the country, several film cycles were coordinated with the embassies

of Germany, Ecuador, Japan, Portugal and Italy. Between the projected film productions were as follows: German cinema: «At eye level»; «Bornholmer Street»; «Jack»; and «No system is safe». Ecuatorian cinema: «La Tola Box»; «Llanganati», «Killa» and «My Aunt Toty». Japanese cinema: «Rashomon»; «Tales of the pale moon of August»; «Black rain»; and «Yojimbo». Portuguese cinema: «Magallanes conquers the world»; «Open skies»; «Fernando Pessoa: great Portuguese»; and «Aniki Bobó». Italian cinema: «The beautiful people»; «The machination»; «The man who didn't change history»; and «The father of Italy». French cinema: «Sister»; «Sleeping Beauty»; «Subordination»; «Let's go Alonzo»; «The Christmas log»; «Jules et Jim»; «Dallas»; «Good luck», «Algeria»; «The virgin»; and «The Copts and I».

Conferences

To sensitize new generations about issues of global concern, a conference was held with the theme «Damage of plastic waste to humanity». The dissertation was in charge of the engineer Victoria Edward, an official of the Ministry of Environment with extensive expertise in the field. Other essays that were made are highlighted below: «Psychosonia», dictated by the composer and scientific researcher Alejandro José; «The positive and negative of Internet», dictated by Ms Rosa Bodden; «Pedro Henríquez Ureña and his vision of art», by Dr. Miguel D. Mena; and «Marcio Veloz Maggiolo from Italy», by Dr. Danilo Manera.

Also, within the framework of the «II Japan-Dominican Republic Cultural Exhibit» the following conferences were given: «History of Japanese dolls», by Mr. Keigo Yamamoto; «How to obtain scholarships for Dominicans in Japan», by Dr. Modesto Cruz; «Introduction to the Japanese language», by Alexandra Abreu and Hana González.; and «Dominican crafts: origin, development and future», by Mr. Miguel Pimentel.

Talks about Exemplary Lives

In February 2019, the prestigious theater, film, and TV actress Karla Hatton, participated in our talks and spoke extensively about her beginnings in the art

world, including anecdotes and extraordinary moments of her artistic career. Present at this activity were the students of the Salomé Ureña Excellence Center. While in September, we enjoyed the appearance of the successful Dominican singer and songwriter Cheo Zorrilla, who talked about his beginnings and career in the artistic world. The last of the conversations featured the renowned Dominican visual artist, Orlando Menicucci.

Visual Arts Exhibit

Within the program to interact with accredited diplomatic bodies in the country, several cultural exhibits were organized. Where the inauguration's exhibitions was attended by the consular staff of their respective countries, special guests, as well as visitors to the Banreservas Cultural Center, interested in the subject and the general public, among these exhibits, the following stood out: «Germany-Dominican Republic Cultural Exhibit»; «Ecuador-Dominican Republic Cultural Exhibit»; «Japan-Dominican Republic Exhibit»; and «Portugal-Dominican Republic Cultural Exhibit»; «Italy-Dominican Republic Cultural Exhibit».

Other Exhibitions and Initiatives

- > **«Difficult Balance».** Interesting sample of the outstanding painter Rosa Elina Arias.
- > **«Talents of the Provinces».** As part of this series, which seeks to highlight talent in different regions of the country, the Visual Exhibition Artists of Pedernales was organized, dedicated to Dionisio de la Paz, laureate native artist of this province.
- > **«Underwater Treasures Exhibition».** Collection of ancient pieces rescued from the bottom of the Dominican seas.
- > **«Amber Convention».** At the request of the office of the lawyer Cristina Lizardo, senator of the Republic, the facilities of the Center were granted for the organization of the Amber Convention. This event was coordinated by the World of Amber Company and a group of Dominican artisans working with the aforementioned precious fossil resin. The ministries of Energy and Mines, Tourism and Industry and Commerce also had relevant participation.

> **«Ode to Ecuador Reunion».** Within the framework, organized by Ecuador and the Dominican Republic, the young Dominican engraver, Dominique Selmán, presented a selection of her polygraphist works.

> **«Book Fair».** All the spaces of the Center served as a venue for relevant activities of the «XXII Edition of the Santo Domingo International Book Fair 2019», particularly those related to the honored writer, Virgilio Díaz Grullón, of whom the Bank presented a selection of his best stories, as the third volume of the Banreservas National Classics Collection.

> **«Music Festival».** During this event, organized in coordination with the French Alliance, the presentation of various artistic groups was offered to a youthful audience.

> **«Long Night of Museums».** For this event, organized by the Ministry of Culture, were presented the folk groups of the Ministry of Tourism and a session of poems. In the winter version, held in December, an afternoon of poetry was also presented, as well as an express workshop of introduction to drums and a merengue concert, performed by the Merengue de Cámara group.

Theater Plays

Regarding theater, the following activities took place: «The true meaning of Christmas», staged by students and directed by Nelson Fernández; «Acoustic Duarte», led by Margaret Sosa with the participation of the Autumn Theater group; and «Women of February with Duarte», by the renowned playwright Dinorah Coronado. Other works presented were «Hardly a secret»; «Who is guilty?»; «The miraculous cloth»; «The monologues: The casting»; «The pink plague», «I will improve the aim»; and «It is also ours».

Workshops

Regarding workshops of various natures, during 2019, the following were taken place.

> **«Chess».** Taught by the instructor Mariano Mella, for the students of the Matías Ramón Mella High School, and under and coordinated of the Department of Community Welfare of the Ministry of Education –MINERD–, represented by Leonidas Ubrí.

> **«Photography».** The narrative of light in landscape photography. Under the leadership of Karina Narpier.

> **«The five Ss».** To learn to organize the work space.

> **«Theater».** The Banreservas Cultural Center offers a permanent theater workshop for young people with limited resources interested in the subject. On this occasion, there was a change in the profile of the participants, and the workshop was offered to a group of pensioners of Bank, men and women in adulthood with histrionic aptitudes and conditions. The workshop, which is organized in coordination with Las Máscaras Theater, culminated with the presentation of its work, entitled «The Miraculous Cloth».

Guided Visits

For the closure of the second Cultural Exhibition of Japan and the Dominican Republic, a guided tour was organized with the participation of renowned artists and personalities of our country. Mr. Keigo Yamamoto, official of the Japanese Embassy, offered all the details of the origin and manufacture of the dolls. The explanation about the different types of Dominican dolls fell on Miguel Pimentel, executive director of the Directorate of Craft Development and Promotion –FODEAR–.

Other Activities

Banreservas Cultural Center, during 2019, also was a space to carry out activities related to various areas of the Bank such as talks, training, conferences, awards, workshops, and multiple meetings. In addition Cultural Center provides its spaces to various social, cultural, and academic entities, among others, to carry out their activities, stories such as forums, gatherings, workshops, launching of books, and various other events.

Donations

The library of the Center contributed to students with limited resources that visit our installations to carry out their school and academic work. Another service offered was the donation of bibliographic material, such as books, magazines, audios, and others.

Banreservas Sports

True to the integral development of the human being and as a decisive contribution to the national community, in 2019, Banreservas gave support to various sports competitions, in disciplines such as baseball, soccer, basketball, volleyball, tennis, golf, swimming, softball, bowling and dominoes, as a way of contributing to the physical and mental wellbeing of Dominicans.

Our institution, for the second consecutive year, provided support to the Cibao Fútbol Club team, in the Santiago de los Caballeros province, to the superior basketball team Mauricio Báez, of the National District; as well as to tournaments held in Santiago, La Romana, and La Vega. Also, it sponsored the fall-winter baseball season held every year in the country.

Besides, the Banreservas Volunteers for the second consecutive time held the 5K charity race, in favor of the I Also Can Foundation, under the slogan «With your steps we build a more inclusive society», with this activity helping people with disabilities. Banco de Reservas also sponsored in a significant manner the Banreservas National Independence 2019 games.

A demonstration of the high competitiveness of the Banco de Reservas, is the Bank was the winner of different national and international events, among which the following stand out:

> **«The women's volleyball championship».** For 5th consecutive year. In the Bameso U.S.A. tournament, Held in New York City.

> **«Championship in the bowling tournament».** Which took place in the city of Orlando, Florida.

> **«Softball Championship».** Held in Puerto Rico.

> **«Championship of the Bancentralian Summer Games».** In various disciplines, both in the female and male genres.

To know more about the contributions and compliance of the Banreservas Cultural Center and Banreservas Sports with the Global Compact of the United Nations –UN–, and its impact on the SDGs, please refer to the section of the Banco de Reservas and the Global Compact, Communication on Progress –COP– 2019, in this Annual Sustainability Management Report and Global Compact 2019.

Banreservas Volunteers

We are all volunteers!
*Volunteers who with small gestures
obtain great achievements*

Banreservas Volunteers is a solidarity, and social commitment program focused on identifying, knowing, and mitigating the needs of the less fortunate sectors of Dominican society and families linked to the Bank and Banreservas Group affiliates.

Since October 2017, Mrs. Jacqueline Ortiz de Lizardo chairs the Volunteers, who together with a Board of Directors and a work team, carry out solidarity, they carry out solidarity actions for the benefit of the most vulnerable communities and social groups of the country. This continuous manner is one of the most effective ways in which Banco de Reservas compensates Dominican society for its support, commitment, and loyalty in its role as the Bank of all Dominicans.

Banreservas Volunteers contribute to creating new possibilities to improve people's lives and demonstrating that with small gestures, we can achieve por great changing actions that generate social well-being. It has become a fraternity that unites wills and provides solutions for a more inclusive country that takes care of the environment, values culture and fosters principles and values that make a significant contribution to the development of the Dominican Republic.

It is based on two of the Bank's primary endeavors, which are Social Responsibility and Sustainability and Human Capital, and based on five strategic axes: social, environment, health, skills development, and culture; which are part of the activities and projects in favor of our collaborators and communities.

Social Environment Institutional Social Program

The Institutional Social Program is a social commitment program aligned with our common purpose, as Banco de Reservas and the subsidiaries, «improving people's lives by committing our hearts at all times», benefiting active and pensioned employees who are in vulnerable situations. This work is done with great enthusiasm and dedication, under the slogan «Small Gestures, Great Achievements».

St. Jude Foundation

Through a strategic alliance with the St. Jude Foundation, under its platform «Dress for a good cause», the Volunteers contributed to facilitating medical treatment to children and young people who have cancer. Besides, this event strengthened the collaborative spirit of the Banco de Reservas employees, benefiting the work environment, since they participated with the acquisition of a T-shirt of the Jude Collection, with an exclusive Banreservas Volunteers design with the slogan «The universe is on my side», created by the Dominican illustrator Ivanna Candelier.

I Can Too Foundation

Banreservas Volunteers formed a strategic alliance with the I Can Too Foundation, to provide support to social inclusion and accessibility of children, young people, and adults with disabilities. Through this alliance, the Volunteers have assumed the Integral Development Program's help to prepare and enter the education, financial, and work environments, and become part of the economically active population.

The members of this program will attend a full school year where, through art, we contribute, in a determining way, to the development of their socialization, communication, observation, creativity, and expression capacities.

The Banreservas Volunteers also supported the initiative «I Also Can Fest» to celebrate the first familiar, educational, recreational, gastronomic, artistic, and inclusive festival of the country. The objective of each of the activities carried out was the integration into Dominican Society through various experiences, offering the opportunity to share in a space with people with disabilities without discrimination, with equal opportunities and rights.

Donation of Paint to San Francisco de Asís Nursing Home

As part of our Donations program, the Banreservas Volunteers make contributions to non-profit institutions or people in situations of calamity or catastrophic illness, to improve the quality of life of vulnerable people. In 2019, the San Francisco de Asís Home for the Elderly was the home chosen to donate gallons of paint, intending to contribute to the maintenance of the its building.

Mothers' Day and Fathers' Day celebration

In the celebration of Mother's Day and Father's Day, in addition to a celebrating an activity organized by 60 employees for more than 250 elderly, the Banreservas Volunteers made another donation to Hogar San Francisco de Asís with the purpose in financing the basic needs of the elderly, in order to make their lives being more comfortable and dignified, in that very special stage of human existence.

Banreservas mothers

On this symbolic day, more than 500 collaborating mothers of Banreservas service personnel were awarded a cash donation, through which the institution highlighted their invaluable work and dedication.

Banreservas 5k

Volunteers donate their steps for inclusion. As part of the activities for the celebration of the 78th anniversary of the Banco de Reservas, the Volunteers held for the second consecutive year the 5k Banreservas marathon, under the slogan «With your steps, we build a more inclusive society» for the benefit of the I Can Too Foundation.

With the participation of thousands of employees of the Reservas Family, we strengthened the commitment assumed by the financial institution in fostering an inclusive culture and equality of opportunities for all Dominicans. The funds raised will be used to construct physical space so that the I Can Too Foundation may continue its work for inclusion for the benefit of children, youth, and adults with disabilities, through stimulation and the arts.

Christmas Lunch in the Dique of Ozama and La Ciénaga Sector

More than 1,000 boys and girls from La Ciénaga, Los Platanitos, Los Arroces and Los Cocos neighbourhoods meet at the Dique del Ozama community for the traditional Banreservas Volunteers Christmas lunch. During this Christmas lunch, the Volunteers made a donation to the priest Manuel Ruiz, who is the coordinator of the project, to continue his solidarity work in impoverished neighborhoods.

This activity was carried out successfully, thanks to the collaboration and commitment of dozens of volunteers, it also had the presence of influential personalities from society and the media.

Christmas lunch at the Nursing Home San Francisco de Asís

Actions that brighten lives. In an atmosphere of fellowship, more than 250 elderly received Christmas with solidarity actions from the Volunteers. The institution gave the Mother superior of the Nursing Home an economic contribution and donation of necessities, to improve the quality of life of the residents of the home.

Three Kings Day

For the third consecutive year, more than 1,500 the children of collaborators in the service and support area of the Banco de Reservas and its subsidiaries enjoyed this activity, which this time was based on the theme of a Toys factory. Hundreds of volunteers participated in solidarity.

The environment

Life Program

Bringing life awareness to the communities of the Ozama River and Yaque del Norte. To foster a culture of respect for the environment, stimulate entrepreneurship, and an ethic of community work, as well as the development of a culture of sustainable recycling in our country, during 2019, we continued with the social responsibility initiative Banreservas. Through this Life Program, we contribute to building a better society, providing solutions and benefits to people from The Dique del Ozama in Santo Domingo and the Yaque del Norte river in Santiago. Giving real proof that our social commitment focuses on the sanitation of these rivers, through which the inhabitants of these communities exchange bags full of plastics bags, removed from the rivers, for a pack of staple foods.

Thanks to the solidarity of our employees, more are joining this noble cause, incorporating during 2019, more than 650 volunteers from different areas of Bank and its subsidiaries to improve the environment and quality of life for those who live close to the banks of both rivers.

Recycling Routes

This program is to continue fostering a recycling culture of the materials used daily by employees in the administrative offices nationwide. The Banreservas Volunteers designs these routes in conjunction with the General Services Management, and it includes the recycling of used and shredded paper, cardboard, plastic; files processed, toner, and metal and electric scrap.

Reforestation for the Preservation and Care of the Environment

At Banreservas we believe that the planet is everyone's home, and the Volunteers promotes initiatives for its preservation. Each year, during October, the employees and their families dedicate themselves to reforest, and thus decrease soil erosion and CO2. This year, Caribaea Pine trees were planted by 250

volunteers for four days in Sabana del Puerto, Villa Altagracia. In these days it was emphasized that «this is a job in favor of ourselves and future generations because the sowing of trees is the only way we humans have to guarantee air and life».

3Rs Sustainability Certification In Banreservas We are Sustainable

Sustainability 3R granted by the Center for Agricultural and Forestry Development –CEDAF, for its acronym in Spanish–, and supported by the Japan International Cooperation Agency –JICA–, the main objective of the 3Rs Sustainability Certification is to recognize the companies that successfully implement the culture of avoiding, reducing and compensating the impacts that its operations may cause on the environment, in compliance with the guidelines of the Ministry of Environment and Natural Resources.

In 2019, at the «Financial institutions and sustainable development: success stories», organized by the environmental consultancy Sustainability 3Rs Banreservas, thanks to the timely and sustained work of the volunteers and Human Capital, Banreservas received the most significant number of certifications that evidence its performance in favor of sustainability and sustainable development.

Health Steps for Your Health

The Banreservas Volunteers restarted the Steps for your Health Program, to promote well-being, improve physical condition, and strengthen the self-esteem of the institution employees. It was taught by the team of expert Carlos Torres, a Fitness professional in the Dominican Republic.

The event included thematic workshops and a culinary roadshow for employees, for which the corporate chef Francisco Gómez participated, who provided valuable teachings on how to start and maintain a healthy life.

Skills Development

Conference

«Family: Origin of Everything»

As part of the commemorative activities of Family Month, the Banreservas Volunteers sponsored the «Family: Origin of Everything» conference, given by Dr. Ana Simó. She emphasized the implementation of transformative and constructive coexistence practices that facilitate the proper interaction of the different members of each family.

Conference «I am a Mother, but also a Woman»

Another conference that constituted a valuable contribution by the Banreservas Volunteers for the construction of a better family was one addressed to the collaborating mothers of Banreservas, who exercise their responsibilities at home with their work, demonstrating strengths, values, and high human sense. The intention was to remind all the female employees that in addition to being mothers, they are valuable women to society.

The conference was also given by the psychologist and therapist, Dr. Ana Simó. They discussed the roles that women have throughout history and the behaviors and beliefs that limit their development in society.

Creative Workshops for Employees' Children

During June and July 2019, the Banreservas Volunteers held the creative summer workshops for more than 500 children of collaborators, to develop their artistic skills during the school holidays in a dynamic and fun way, achieving a memorable experience for the participating children.

The workshops carried out at the Banreservas Club taught painting techniques, textures, and reliefs, floristry, scrapbooking, and jewelry. The SORMED company led by Mrs. Soraya Medina, an international teacher with over 20 years of professional experience in the decorative arts, imparted the workshops.

Christmas Creative Workshops

In November 2019, the Banreservas Volunteers held creative Christmas workshops in painting, decoration in polymer clay, and resin, aimed at employees of the Bank and its subsidiaries. These workshops were framed within the *Empresas Familia* Program that seeks to promote and develop the values, abilities, skills, and creativity of the participants with their families, also taught by the SORMED School.

Culture

Children's Christmas Creativity

Banreservas Volunteers celebrated its 50th edition of the Christmas Child Nidia Serra Painting Contest. This was a gesture to recognize of the Dominican children's art, and the best scenario to capture the Dominican Christmas in art. This edition awarded 90 children, from a selection of 2,000 works received nationwide.

In 2019, these awards were divided into four categories, as well as special and honorable mentions. This is the most anticipated art award at the national level for Dominican children, to capture their vision of Christmas, which also opted for inclusion, with the participation and awards of children with disabilities.

To aggregate all these actions constitutes a valuable opportunity to return to society the support and loyalty they have provided to the Bank, contributing to its growth and sustainability, committed to the comprehensive development of all its sectors, so that its various activities make the Dominican Republic a better country.

To know more about the contributions and compliance of the Banreservas Volunteers with the Global Compact of the United Nations -UN-, and its impact on the SDGs, please refer to the section of the Banco de Reservas and the Global Compact, Communication on Progress -COP- 2019, in this Annual Sustainability Management Report and Global Compact 2019.



Reservas del País Foundation

In the past seven years of activity, the *Reservas del País* Foundation has positioned itself as one of the initiatives with the most significant impact on the development of solidarity financing institutions and on the improvement of living conditions and businesses of micro-entrepreneurs associated to them.

Integrated into President Danilo Medina Government Plan, in favor of micro, small and medium-sized enterprises –MSMEs–, and as a solidarity arm of Banco de Reservas, it has supported the micro-entrepreneur population through financing and increase of their capacities; also, to cooperatives and non-profit associations through technical assistance. Besides, it has contributed to climate resilience and collective actions that benefit the development of the sector, since it incorporates innovation and technology to them.

The *Reservas del País* Foundation is an entity of public nature and character regulated under Law No. 122-05 of Non-profit Associations –NPA–, which since 2012, has been managed by Mrs. Rosa Rita Álvarez as Executive President. The foundation serves as a strategic ally of Banco de Reservas.

Financing to Generate Income and Jobs

As a second-tier entity, *Reservas del País* Foundation grants loans in favorable conditions to cooperatives and non-profit associations, –NPA–, that have allowed various entities to improve their financing requirements and offer more enormous benefits to them. In 2019, a significant amount of resources was approved for them, and with them we increased our contribution to the reduction of poverty and the growth of local investments of the country.

Improvement of Micro-Entrepreneurs and Producers Capacities

The Foundation has kept micro-entrepreneurs up to date on the knowledge necessary for the sound management of their businesses, as well as their efficiency and competitiveness, therefore providing them with training in financial education and other specialized subjects.

This knowledge is acquired through 16 hours in participatory workshops, with friendly and straightforward content, which includes practical exercises on the day-to-day business, and delivery of a manual to each participant, highlighting the high interest and participation of women, representing 62% of the users of this service.

During 2019, 6,445 people participated. While 4,492 employees of the credit borrowers have received training that has allowed them to increase their levels of training, of which 1,276 correspond to last year.

Strengthening of Solidarity Financing Institutions

To support and consolidate the growth of *Reservas del País* borrowers, we have a strengthening program that includes technical assistance and training in response to the particular needs of the entities, allowing them to expand their capacities and have better tools for their growth and evolution.

In 2019, 51 technical assistance was approved for solidarity financial intermediation entities, and producer associations, which added to those carried out in previous years, added 116 consultancies. These assistances include the installation of technological applications, strategic planning, business and marketing plans, performance, and a credit portfolio, among others.

Governance and financial inclusion were among the most requested subjects, and 13 institutions received the support of Reservas del País through the use of an innovative tool, developed for Latin American countries. In addition to the above, employees of credit borrowers received training that has allowed them to increase their levels of training.

Contribution to Climate Resilience and Sustainable Development

The Dominican Government has given high priority to strategies and programs that contribute to the mitigation and adaptation to climate change. In this regard, institutions have been motivated to collaborate and make possible fulfillment of the commitments assumed by the country before the United Nations Framework Convention on Climate Change, through compliance with National Determined Contributions.

In 2019, the *Reservas del País* Foundation published two specialized manuals, aimed at Agricultural MSMEs and Trade and Services MSMEs, which had the support of the British Embassy and the National Council for Climate Change and the Clean Development Mechanism, which would be used in the educational and awareness process, to strengthen the capacities of this population.

Based on the experience of the Foundation with the cooperative sector, and with this type of training, the Coopera Program of the General Directorate of Sustainability and Social Responsibility of Banco de Reservas, requested the collaboration of the institution to strengthen the capacities of the agricultural cooperatives it serves. Since October 2019, this alliance allowed the training of executives and partners in the East, North and South areas of the country, thus promoting awareness of the impact of their economic activities on the environment.

In turn, *Reservas del País* has integrated Banco de Reservas 3Rs Sustainability Program for the environmental management of its premises, one of which is

the building where the institution is located. As part of this process, training has been given to employees to raise awareness about waste management, reduction of paper use, recycling, and good environmental practices.

Innovation and Technology

Reservas del País Foundation promotes the use of new information and communications technologies –ICT–, as a means towards the democratization of credit and financial inclusion, facilitating operations to micro-enterprises and borrowing entities.

Reservas del País has signed collaboration agreements with the Special Fund for Agricultural Development –FEDA– for the installation of accounting and marketing technological applications, intending to provide tools and education to these rural groups for better financial management. The last of these agreements, signed in 2019, was the product of favorable results in terms of organization and management obtained by the first beneficiary groups.

Given the new challenges of the micro-finance sector, the Foundation continues to support its financial inclusion strategy, for which the Multi-entity Banking Subagents Model offers facilities for cooperative members to carry out their payment transactions and improve operational performance levels. This initiative of *Reservas del País* involves the Banreservas Subagentes CERCA.

At the end of December 2019, four institutions participated in this project using 40 points or shops in different geographical areas nationwide, defined by them according to the population served. Through this initiative, a total of 5,170 transactions were carried out for RD\$3,440,950.

Support to the Micro-Business Sector

In 2019 *Reservas del País* del presented two investigations. One was the «Participation of women and the situation of gender equality in micro-enterprises in the

Dominican Republic», which accounted for the differences between micro-companies whose owners are women, about those of men. This research was carried out with the Center for Gender Studies of the Technological Institute of Santo Domingo –INTEC– and had the support of the United Nations Development Program –UNDP–.

The second investigation «Dangers of over-indebtedness in micro-enterprises in the Dominican Republic» was carried out with the Micro-Enterprise Financing Fund –FundMicro– and the Caribbean Data Consultants –Data Crédito–. The research also evaluated the risk of low, medium, and high over-indebtedness by measuring variables that anticipate the inability to fulfill their commitment. Another area of importance in which said the study focused was qualified over-indebtedness, where through focus groups, the qualitative reasons that, according to the participants expressed, led to situations of over-indebtedness were known.

This investigation included a sample of 714,866 individuals and legal entities that had contracted loans for less than RD \$ 750,000 in credit institutions and commercial entities, among which 105 financial institutions, both regulated and unregulated, participated.

Also, it was found that the participation of women in microenterprises is unequal about men. Also, that at the beginning of their businesses, women invested little capital, mainly because they had fewer assets than men and that, in cases where they were in operation, the profits generated were used primarily for emergencies, family, and household expenses.

It was confirmed that a vast majority of microentrepreneurs and microentrepreneurs fulfill a high percentage of the commitments made, 84.3%. However, 15.7% is over-indebtedness.

Among other findings of interest, it was found that women businesses are marked by limited mobility. Their economic and marketing activities focus on their neighborhoods and communities, to enable the combination of business tasks with care and attention to the family.

To know more about the contributions and compliance of the Reservas del País Foundation with the Global Compact of the United Nations –UN–, and its impact on the SDGs, please refer to the section of the Banco de Reservas and the Global Compact, Communication on Progress –COP– 2019, in this Annual Sustainability Management Report and Global Compact 2019.



Banreservas and the Global Compact 2019

Communication
on Progress –COP– 2019



Banreservas and the Global Compact Communication on Progress –COP–, 2019

In 2017, Banco de Reservas joined the United Nations Global Compact, with the objective of supporting the principles established therein, and include them in the Bank's business strategies.

By continuing to be a part of this very important global network for the benefit of building better nations, Banco de Reservas continues to demonstrate its commitment and responsibility to promote a healthy organizational culture that meets international quality standards, and executes

daily operations in an efficient, upright and transparent way.

As an introduction to the initiatives and programs that Banreservas has been carrying out under the axes of Human Rights, Labor Standards, Environment and Anti-Corruption following is the level of incidence of these actions with the Sustainable Development Goals –SDGs–, which graphically ranges from the highest level of impact towards minor impact, passing through the medium impact level.

Banco de Reservas and its Long-Term Management Vision

Within the national financial system, Banco de Reservas operates with a management model based on innovation, supporting the fulfillment of the sustainable development goals and social responsibility, while at the same time complying with each of the United Nations Global Compact principles, which works across the different operational business and support areas of the Bank.

Compliance and report of the qualitative and quantitative goals reflect the progress in the actions taken, where the incorporation of innovative tools has guaranteed customer satisfaction, meeting their needs and designing continuous improvement processes.

Through its annual strategic planning, Senior Management sets priorities to address the needs of the institutions and its stakeholders. Senior executives also participate in the management of the annual operational plan in order to establish financial objectives, goals, actions, and financial projections aligned with the general strategy of the institution.

In order to maintain a continuous improvement management, Banreservas periodically carries out analyzes and reviews on the processes and structures of different areas of the Bank.

In 2019, the successful resolution of 206 improvement requirements was achieved, which has allowed keeping a customer satisfaction rate of 92%, and to maintain a progressive trend in terms of the customer service institutional model.

Similarly, through an automated system the needs of our stakeholders are received, analyzed and managed, through the contact center; at the same time our employees can also account for their needs through the transparency line. In 2019, 88% of the complaints and claims received through these channels was handled and satisfactorily resolved.

In turn, in 2019, Banco de Reservas worked on the development of a cybersecurity area and personal data

protection, following the promulgation of Law No. 53-07 on Crimes and Misdemeanors of High Technology that addresses the integral protection of technological information systems and digital communication, as well as the prevention and punishment of crimes committed against them. This new unit will be in charge

of the prevention of possible cyberattacks that could affect the good performance of the business model.

92% Customer satisfaction index
88% Index of closing rate of complaints and claims
206 Continuous improvement requirements closed

Banco de Reservas and its Human Rights Management

Banreservas, as one of the main promoters of the well-being of all Dominicans, within its business scheme develops sustainability and social responsibility actions aimed at working for support and respect for the protection of Human Rights.

These efforts continued in 2019 through the different programs, projects and activities that seek the social and economic inclusion of vulnerable stakeholders of society; among these stand out the extensive work carried out in education and financial inclusion, promotion of entrepreneurship, strengthening of producer cooperatives and accessibility for people with disabilities.

With the financial education workshops framed under the Preserva Financial Inclusion and Education Program, the Bank continued training on the techniques for managing personal and family finances, and encouraging savings in the Dominican population; in addition, providing personalized counselling, as well as the placement of 8,662 low-cost products, thus offering people the opportunity to reintegrate into the financial system.

In support of the Financial and Economic Education Strategy –ENEFF–, Banreservas participates in the working table as the only commercial Bank of the sector, providing training sessions to high-school teachers nationwide in the areas of personal finances and strategic planning, contributing in this way to enabling

the trained teachers to become multipliers of financial education among young students of the country's schools.

In addition, the Bank continued to support the entrepreneurial ecosystem through Cree Banreservas, which in 2019 carried out the sixth session of its Pre-Acceleration Program, where the offer of technical training and advice was consolidated specialized for entrepreneurs in need of strengthening their business ideas. This was offered both face-to-face and virtual; the latter modality being a program innovation to increase its reach and achieve its sustainability.

Likewise, more than 100 activities at the national level related to entrepreneurship were supported, working in turn, with different universities and local institutions to promote entrepreneurship and the development of innovative business models.

Through the Coopera Program, the institution continues to promote the socioeconomic development of national producers through the promotion, training, and formalization of cooperatives for the production of non-financial goods and services.

In 2019, the Program maintained its training and advisory offer to cooperative groups, joining efforts with the Cooperative Development and Credit Institute –IDECOOP–, in the coordination of sessions

nationwide to facilitate obtaining legal certifications for more than 50 cooperative groups. At the same time, situational diagnoses were made of several groups in formation and incorporated cooperatives, in order to detect their training and managerial needs that can be channeled through the program.

Noteworthy is the support given by Banreservas to important economic sectors of the country, such as the tourism sector, where this year it supported the construction of two hotel projects in the East region and one of complementary tourism offer in the North region of the country, which together would add approximately 5,000 jobs to the sector.

Also noteworthy was the contribution to the MSMEs sector with RD\$11,754 million in financing, and its formalization as a beneficiary segment of the Preserva Financial Education Program, which implemented a specialized module with issues concerning the financial strengthening of these clients.

Under the Accessible Banreservas Project, the institution continued working to improve the access to society of people with disabilities, in compliance with Law No. 5-13 on disabilities in the Dominican Republic. This project contemplates the adaptation of infrastructures, processes and services, as well as the hiring of people with disabilities, and awareness raising of Banreservas employees regarding dignified and proper treatment.

Thanks to the progress made by the Accessible Banreservas Project, our institution was awarded in 2019 with 42 RD Includes stamps, initiative of the National Disability Council –CONADIS– in collaboration with the

United Nations Development Program –UNDP–, which seeks to recognize good practices related to the inclusion of people with disabilities.

Also, a second contribution of US\$100,000.00 was made to UNICEF, ratifying support for the development of awareness raising campaigns on the rights of children and protection of Dominican children.

Through the Banreservas Volunteers, programs that are aimed at the protection of human rights are promoted and developed, through which issues related to gender, nutrition, health and family are addressed.

In 2019, more than 500 employees of the institution participated in several talks and conferences held by the Volunteers, where issues related to gender violence, healthy family relationships and empowerment of women were discussed.

With the Life Program, the Banreservas Volunteers benefited more than 44,500 families, who exchanged more than 586,000 pounds of plastic collected from the Ozama and Yaque del Norte rivers for basic food items.

With all these actions, and supported by a national commercial network with more than 2,700 access points, consisting of commercial offices, ATMs, bank subagents, digital platforms, among others, Banreservas makes an important contribution to the Sustainable Development Goals, thereby guaranteeing the country's economic growth, industrial innovation, the reduction of inequalities, as well as the protection of vulnerable groups.

SDG 1

171 Employees benefited by the Institutional Social Program, through the Banreservas Volunteers

SDG 3

RD\$1,100.0 millions In financing the health sector
 +100 Young people and children benefited with medicines through Banreservas Volunteers and «Dress for a Good Cause» the platform of the Saint Jude Foundation
 800 Athletes participating in the National Banreservas Games

	SDG 4	
RD\$3,754.8 millions	In financing the education sector	
1,225	Teachers trained in personal finance, in support of the National Strategy of the Economic and Financial Education –ENEEF–.	
143	Training for cooperative groups of Coopera Programa	
26	Scholarships awarded for artistic studies, through the Banreservas Volunteers	
	SDG 5	
62%	Of the total number of people trained by Reservas del País Foundation in good business management, correspond to women	
	SDG 8	
192,972	People trained in financial education Preserva workshops, since the beginning of the Inclusion and Financial Education Program	
92,036	Low-cost financial products issued, since the beginning of the Inclusion and Financial Education Program	
59,415	Preserva savings accounts, as part of the low-cost products issued, since the beginning of the Inclusion and Financial Education Program	
32,621	Preserva credit cards Preserva as part of the low-cost products issued, since the beginning of the Inclusion and Financial Education Program	
13,769	People served through the Preserva Argentarium conference, from 2018 to the date of this report	
287	People with disabilities benefited through Preserva workshops	
110	Supported entrepreneurship events	
15	Entrepreneurship projects accompanied through the Pre-Acceleration program	
18,363	People impacted through alliances of inter-institutional agreements	
RD\$11,754.0 millions	In contribution to the MSMEs sector	
5,000	Job places created by financed tourism projects	
+2,700	Physical and electronic access points available	
133	Collaborators with disabilities working permanently in the Banco de Reservas	
RD\$4,638.5 millions	In funds approved for second-tier loans, through the Reservas del País Foundation	
126,043	Microentrepreneurs benefited with second-tier loans, through the Reservas del País Foundation	
23,212	Microentrepreneurs trained in issues related to the good management of their businesses, through the Reservas del País Foundation.	
54	Entities benefited with second-tier loans, through the Reservas del País Foundation	
	SDG 9	
RD\$5,500.0 millions	In financing to the Agricultural Bank	
RD\$176.4 millions	In placement for financing the rice pledge program	
14,000	Members that make up the cooperative served by the Coopera program	
1,492	Coopera program partners trained	
	SDG 10	
4,965	Employees sensitized on appropriate treatment for people with disabilities	
55	Accessible offices prepared for the access of people with disabilities	
42	Acknowledgments RD Includes Seal	
	SDG 11	
106	Activities carried out in support to culture	
5	Cultural exhibits from accredited embassies in the country, held in the Banreservas Cultural Center	
	SDG 16	
US\$100,000.0	As a donation to UNICEF to support the child protection program	
	SDG 17	
US\$495.0 millions	In financing the Budget of the Dominican State, through the Ministry of Finance	

Banco de Reservas and its Labor Regulations Management

Banco de Reservas compliance of Labor Regulations, allows the institution to guarantee an adequate and equitable work environment for every employee, thereby fostering the development of good corporate practices. From the recruitment and selection processes, Banreservas respects job equality opportunities without distinction of gender, disability, ethnicity or sexual identity.

In the induction process, the employees are oriented and informed about the code of ethics and the manual of disciplinary norms, documents that are kept as instruments of consultation in digital form, through which Banreservas puts into practice the good management of the institutional values. As an added value to the process, by 2019 all employees attended financial education workshops, with the aim of acquiring knowledge that would help them manage their finances in a responsible and sustainable manner.

In addition, as a way of promoting inclusion and to improve access to the institution of people with disabilities, Banreservas conducts an inclusive induction where people with hearing impairment have access to an interpreter in sign language. Also, employees with visual disabilities have available the code of ethics and disciplinary rules manual in their respective versions printed in Braille.

In order to achieve greater performance and maintaining its leadership within the sector, Banreservas annually includes more than 85% of its employees in training programs, where professional, technical and human skills are developed and strengthened.

Within the most important regular training courses the Leader-Action program should be highlighted, whose purpose is to develop and strengthen leadership in Banreservas employees. In 2019, in addition to training, through this program 165 directors and managers 485 middle-management employees were

included, an occupational group incorporated in 2019 as a fixed segment of this training.

Another action aimed at developing leadership of our employees were the Excellence in Service workshops, whose objective is to foster a culture of excellence in service through the common Banreservas purpose, which is based on "improving the life of the people employing our hearts at all times".

Banco de Reservas continued its work of recognizing its employees through the different recognition programs, which are: Reservas Talent Recognition Program, Reservas Innovation Talent, Good Work and Banreservas Winners. Through these programs, excellence in service, significant efforts to contribute to the improvement of established processes, contributions related to innovation in jobs, and the uninterrupted service of employees with 20 or more years in the Bank are recognized.

For the children of the employees, Banreservas has the Recognition to Students Excellence Program, which rewards the good performance in the school year. For 2019, 655 high school graduates were awarded this recognition.

Support was also continued for the studies of children of employees through the school subsidy, as well as for comprehensive education, benefiting employees who have dependents with disabilities.

Additionally, the My Internship Program continued successfully in 2019, granting opportunities to young people within the labor market and providing real experiences that provide them with techniques that contribute to their future working life. For this program, and as part of the actions framed in the Accessible Banreservas Project, young people with disabilities were included.

Regarding Occupational Health and Safety, Banco de Reservas relies on a procedures protocol where the responsibility for its management is governed by the Health, Safety and Environment Executive Committee. In 2019, the brigade groups were expanded and their training continued with regards to the prevention and emergency response plan, readapting it to include the needs and management of people with disabilities in these types of situations.

Among the programs related to the health of the Reservas family employees, are the Banreservas 5K marathon and the Steps for your Health program that promote the improvement of physical condition and the self-esteem of the employees, ensuring the health and wellbeing of each employee. Similarly, female employees in maternity stage count on nursing rooms, ensuring access to healthy and nutritious nourishment for their children.

For greater impact regarding actions aimed at contributing to the Sustainable Development Goals –SDGs–, the institution in 2019 began a training process to strengthen employees’ knowledge related to Agenda 2030, in order to introduce the different sustainable development goals, thereby achieving a greater participation of them in the strategic planning of the different Bank areas.

SDG 2

64 Lactation room user

SDG 4

87% Employee training
87 Educational scholarships for the children of active employees and pensioners

SDG 5

54% Female employees
46% Male employees

SDG 10

174 Students benefited by My Internship program
141 Beneficiaries with the subsidy for employees with disabled dependants

Banco de Reservas and its Environment Management

Throughout its history, Banreservas has sought to develop high-impact initiatives that contribute to the country’s development plans, maintaining respect and care for the environment. For this reason, the institution links the daily performance of its operations with policies, projects and programs that contribute to the preservation of resources and the protection of the environmental law of the nation.

In 2019, under this approach, Banreservas continued to promote the implementation of clean technologies, both within the Bank and with its stakeholders, which in some way contributes to environmental sustainability.

With the technological adaptations made in the Banreservas physical platform, a significant reduction in the

energy bill was achieved. Among these adaptations, the installation of a solar panel system in more than 49 offices nationwide, the change of traditional lamps for led lamps, and the replacement of central air conditioning equipment for more efficient units stand out.

Similarly, Banco de Reservas continued strengthening its cooperation ties with the French Development Agency –FDA–, signing a soft-loan agreement for US\$25 million. The funds will be used to finance renewable energy projects, as well as actions that boost energy efficiency of the SMEs. The agreement falls within the national objective of reaching at least 25% of electricity generation with renewable sources by 2025.

The continuation of the System of Environmental and Social Risks –SARAS– should also be highlighted,

whose purpose is to develop a loan portfolio that supports and respects the protection of resources and environmental laws, ensuring that Banreservas customers comply with the environmental regulations of the country.

Also, Banreservas continued with the adoption of the 3Rs culture through its Environmental Management program which is based on the reduction, reutilization and recycling of waste. To this end, 3,000 recycling stations have been put into operation in the different premises of the Bank. In addition, 20 of its buildings have been certified by the environmental consultancy Sustainability 3Rs and the Center for Agricultural and Forestry Development –CEDAF–.

In turn, as a way of mitigating the effects of climate change and to cooperate with the renewal of natural resources, Banreservas, with the help of its Volunteers, carried out the planting of Pino Caribaea trees, in addition to continuing with the Recycling Route program, managing to recycle considerable amounts of materials, such as paper, plastics, electric and metal scrap, among others.

With the support of the Reservas del País Foundation, the Coopera Program last year trained more than 90 managers of cooperative groups on Climate Change issues. Also, several talks were held regarding separation of waste generated and environmental care, addressed to employees of the institution by the General Directorate of Human Capital of the Bank.

Another relevant action by the institution was the continuity during 2019 of the Life Program, managed by the Banreservas Volunteers, with the objective of continuing its contribution to the cleaning and sanitation of the Ozama and Yaque del Norte rivers, and to foster a culture of care and protection of the environment in all residents of the area.

With these actions, the Bank has a direct impact on the Sustainable Development Goals –SDGs– related to

responsible production and consumption, the conservation of our hydrographic sources, the regeneration of forests; as well as those related to the population's access to affordable and non-polluting energy, which are impacted through the promotion of energy models with higher levels of efficiency and the promotion of the use of renewable energy.

All the activities carried out, encourage us to every day redouble our efforts to continue working to improve the lives of all Dominicans.

SDG 2

- 48,633 Families benefited with operations of the *Vida* program, through the Banreservas Volunteers
- 32,847 Food rations delivered in operations of the *Vida* program, through the Banreservas Volunteers

SDG 7

- 25% Decrease of the electric bill in commercial offices with installed photovoltaic plants

SDG 12

- 3,000 Recycling stations for plastics, paper and cardboard
- 51% Reduced use of disposable utensils
- 20 3R's certified buildings
- 84,343 Kg. Recycled shredded and archival paper, by the Banreservas Volunteers
- 17,175 Kg. Recycled cardboard, through the Banreservas Volunteers

SDG 13

- 90 Manager of Cooperatives trained in climate change and environmental protection, by the Reservas del País Foundation

SDG 14

- 265,835 Kg. Of plastics removed from rivers in the *Vida* program, through the Banreservas Volunteers
- 41 Operations of *Vida* program, by the Banreservas Volunteers

SDG 15

- 10,000 Trees planted in reforestation days, through the Banreservas Volunteers

Banco de Reservas and its Anti-corruption Management

Banreservas complies with all regulations of the financial sector to maintain transparency in all its operations, promoting a rigorous evaluation of all its customers and suppliers, the continuous training of its employees in the prevention of money laundering and the financing of terrorism, and the rigorous importance of due diligence processes.

In this regard, the Bank has automated systems for transactions monitoring, which have been designed to give alerts and follow-up and mitigation of operational risks. Also, in 2019, the Bank continued to perform internal and external specialized audits that validate the management systems, and ensure compliance of the institution of all laws and regulations of the financial sector in which it operates.

In addition, Banco de Reservas contemplates, within its actions of prevention and detection of corruption, the due diligence process applied to its employees and suppliers of goods and services, so that the legal integrity of the related parties can be verified.

Similarly, in 2019 work began to create a code of ethics for suppliers, where the minimum parameters of ethical and commercial behavior that the institution

defines in order to establish a just and transparent commercial relationship with such an important group will be established for its operations.

In 2019, the use of the transparency line was continued, a channel that facilitates its employees' communication and reporting of cases of fraud, workplace and sexual harassment, embezzlement, money laundering, bribery and inappropriate use of assets of the Bank and subsidiaries of the Banreservas Group, thus encouraging timely reporting

True to its commitment to prevent money laundering and all corruption practices, Banreservas keeps its employees informed and sensitized about these issues, through the recurrent publication of information capsules, managing to make 18 publications throughout 2019. With all these actions it ensures the integrity and transparency of the Bank and its related parties

SDG 16

204 Audits performed
3,430 Employees of the Reservas Group trained in the timely identification of irregular acts, prevention or money laundering and anti-corruption

New Challenges by 2020

In 2020, the Banco de Reservas plans to follow actions in line with the Sustainable Development Goals –SDGs– and the axes of the Global Compact, thus renewing the commitment made since 2017, for the benefit of Dominican society.

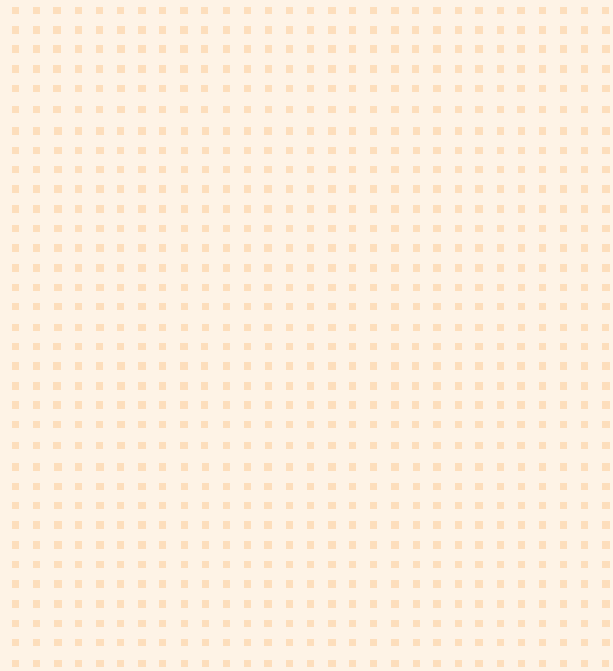
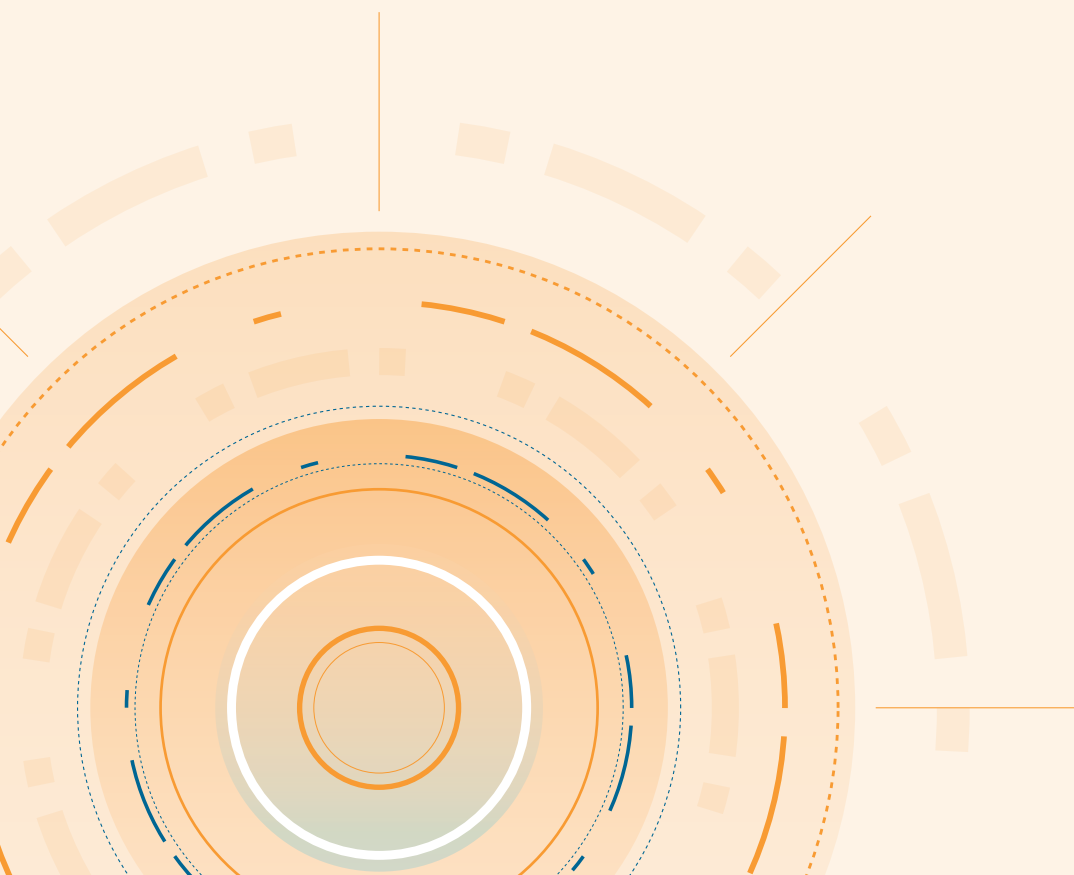
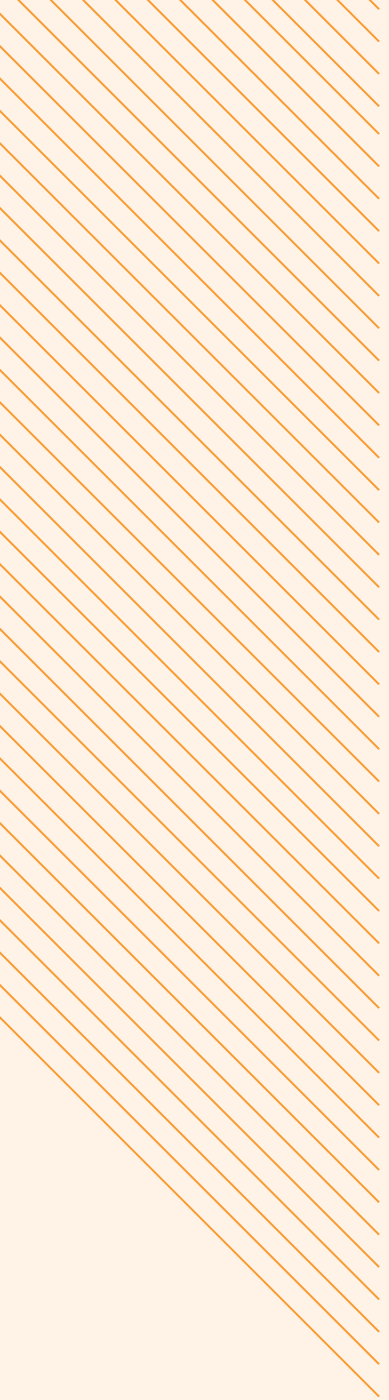
Having fulfilled the goals set in 2019, motivate us to continue seeking economic well-being, human development, reducing the gap of inequalities and preserving the environment, bringing us closer to a more conscious, transparent future, fair and suitable for the present and future generations.

For Banreservas it is essential to fulfilling its social role, that is why the daily work implies a constant motivation, with the purpose of responding to the increasingly growing requests of our communities, sharing worthy tasks to be undertaken and projected towards the sectors most innovative, and that is sustained not only in material performance but in the enrichment and fulfillment of each person, placing social values

as the pillar of our actions, which have the promotion and inclusion of a culture of social responsibility and profitability of the activities carried out, linked to the sustainable development of the Dominican Republic.

We will continue to focus on generating more inclusive opportunities, fostering solidarity attitudes for the benefit of aspects that are relevant to our stakeholders and society, and that are specific to the center of our actions. Also, we will continue to support innovation, association, and interinstitutional alliances, to promote the objective of sustainable development inside and outside our institution, and thus continue working for the prosperity of all Dominicans.

In this way, we are closer to our fellow citizens and their interests, complying with the Bank's vision of «being the banking benchmark of excellence and human quality, committed to the country's social and economic well-being».



Responsabilidad y Producción Editorial – Editorial Production and Responsibility

Dirección General de Comunicación y Mercadeo, Banco de Reservas

Coordinación – Coordination

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

Dirección Editorial y de Arte – Editorial and Art Direction

Lola Noriega

Textos Institucionales – Institutional Texts

Banco de Reservas

Traducción al Inglés – English Translation

Magda Canals

Fotografías Institucionales – Institutional Photographs

Tiziano De Stefano

Línea Gráfica, Infografías y Métricas – Graphic Line, Infographics and Metrics

Ángel Marte y Eric de los Santos

Diseño, Arte Final y Supervisión de Imprenta – Design, Final Art and Printing Supervision

Ninón León de Saleme

Impresión – Printing

Amigo del Hogar

Agradecemos al Consejo de Directores, a las diversas Direcciones Generales, áreas, ejecutivos y colaboradores que participaron en la realización del Informe de Gestión Anual de Sostenibilidad y Pacto Global 2019 del Banco de Reservas.

Thanks to the Board of Directors, the General Directorates, areas, executives and employees that participated in the realization of Annual Sustainability Management Report and Global Compact 2019 of the Banco de Reservas.

© Banreservas, 2020, Santo Domingo, República Dominicana – Dominican Republic.

