

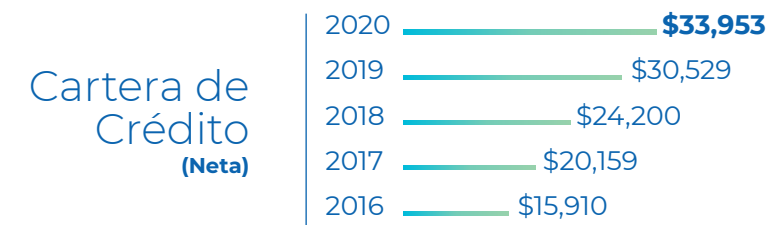
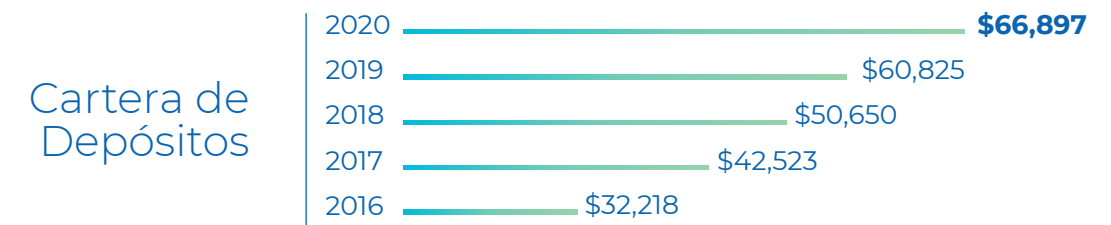
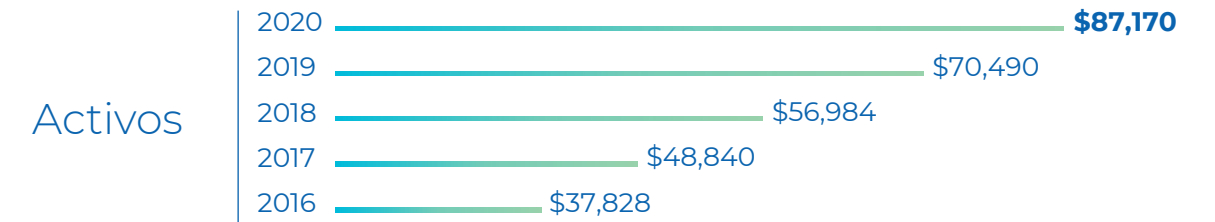
20
20

Índice

4	Indicadores Financieros
6	Carta del Presidente
8	Informe de Gestión
12	Comité Ejecutivo
14	Banca Persona
18	Banca Empresa
22	Tesorería
24	Desarrollo de Negocios
28	Operaciones
32	Tecnología de la Información
34	Gestión Integral de Riesgos
42	Gestión de cumplimiento Plaft
44	Auditoría
46	Relaciones Públicas y Responsabilidad Social
50	Experiencia Colaborador
58	Nuevos Centros de Negocios
60	Listado Centros de Negocios
63	Portafolio de Productos
65	Consejo de Directores
65	Principales Ejecutivos
66	Informe de los Auditores Independientes y Estados Financieros

Indicadores Financieros

Valores en millones RD\$



Carta del Presidente

El año 2020 fue un año atípico y retador. Este año produjo un gran cambio en la manera de hacer negocios y en la vida de las personas; un proceso del que no fue ajeno el Banco Santa Cruz, sus colaboradores y clientes; quienes definen el destino de nuestra institución.

La pandemia COVID-19, sin precedente en el último siglo, nos motivó a dar lo mejor, anteponer el rostro humano, asegurar la supervivencia en lugar de alcanzar necesariamente las metas programadas y preservar nuestra institución comprometidos con el desarrollo económico de nuestros clientes y el país.

En medio de una coyuntura de riesgos extraordinarios, donde existía más incertidumbre e interrogantes que información precisa, logramos alcanzar resultados positivos, gracias a la entrega, enfoque y la determinación de nuestro valioso capital humano.

Es por esto, más que resaltar números fríos e indicadores financieros, que deseamos reconocer la manera en que diseñamos y articulamos un equipo de trabajo centrado a favor del cliente con el objetivo de lograr el alivio financiero y el acompañamiento necesario ante un fenómeno desconocido que afectó las actividades productivas.

Debemos destacar la labor de nuestro personal que se mantuvo en trabajo presencial contra todo riesgo y también aquellos que, en modalidad remota, desde el contexto familiar, con gran demanda de atención vinculada a la escolaridad y la salud, ofrecieron tiempo de calidad a nuestros clientes.

Tenemos la seguridad de que el año 2020 nos hizo más fuertes, resilientes, creativos, sobre todo más humanos, solidarios y comprensivos. Nos queda aún por recorrer el camino para recuperar la normalidad, sin embargo, avanzamos con entusiasmo, fe y la convicción de que serán mejores los tiempos por venir.

Estamos comprometidos en la reactivación económica del país y a contribuir con el retorno a la normalidad de nuestros clientes, para que de esta manera sus iniciativas florezcan con el respaldo del crédito y la asesoría financiera que siempre les hemos ofrecido.

Fausto A. Pimentel
Presidente Ejecutivo



Informe de Gestión

Es un placer presentarles en el marco de esta Asamblea General Ordinaria Anual, el informe de gestión anual correspondiente a las actividades más importantes desarrolladas por nuestra institución del período comprendido durante el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020.

Es de mucha satisfacción informarles que, a pesar de la crisis generada por la pandemia, Banco Santa Cruz mantuvo su acostumbrado crecimiento.

Durante la crisis, nos reinventamos para continuar ofreciendo bienestar a nuestros colaboradores, logrando que se sintiesen respaldados. Diseñamos iniciativas que fortalecieron la vinculación de nuestros colaboradores, realizando actividades para aumentar el bienestar emocional de cada uno de ellos y de sus familiares.

Logramos adaptarnos a los requerimientos de los nuevos tiempos. Tuvimos el coraje de cambiar y a pesar de la incertidumbre que generaban los acontecimientos, pudimos ofrecerles la mano y apoyar a nuestros clientes y colaboradores, ofreciéndoles los productos y servicios que se adaptaran a sus necesidades. Trabajamos unidos logrando cumplir, inclusive, los objetivos de nuestro plan estratégico basado en metas de rentabilidad, eficiencia y mercado objetivo.

Continuamos trabajando en la profundización del conocimiento de nuestros clientes

y del mercado, ofreciendo una propuesta de valor segmentada compuesta por productos y servicios especializados y una atención personalizada de alta calidad, para ofrecer a cada uno de nuestros clientes y relacionados una experiencia única a través de nuestros canales.

Durante el año 2020 tomamos medidas con el objetivo de apoyar a nuestros clientes durante esta etapa de crisis. En este sentido, debemos reconocer la labor de nuestro equipo de comunicaciones el cual se dedicó, de manera eficiente y oportuna, a comunicar a nuestros clientes las medidas adoptadas, garantizando su tranquilidad y confianza en momentos de incertidumbre.

El área de Banca Persona, obtuvo grandes logros este año. Con un crecimiento de 8% en cartera de crédito y 23% en cartera de depósitos, sin disponer de herramientas presenciales, lo cual muestra la disposición del equipo de Negocios y su compromiso para con sus clientes y nuestra institución.

El crecimiento del segmento Mi Negocio fue mayor que el proyectado, profundizándose las relaciones con nuestros clientes, mediante apoyo y asesoría.

El área de canales electrónicos fue uno de los principales protagonistas durante el pasado año; nuestros clientes estuvieron servidos adecuadamente de manera remota, sin necesidad de acudir a las sucursales.

El área de Banca Empresa, pudo demostrar la integración de su equipo de trabajo, su

buen relación con los clientes y enfoque, logrando un crecimiento de un 23.4% en la cartera de créditos y un 21% en la cartera de depósitos.

El año 2020, nos permitió colocar de manera exitosa, RD\$750 millones en bonos de deuda subordinada, y una excelente gestión del área de Tesorería, en la Mesa de Inversiones y en la Mesa de Cambio.

El área de operaciones, durante el 2020, dedicó sus esfuerzos a adaptar y digitalizar procesos, a fin de apoyar y suplirle oportunamente a nuestros clientes, los productos y servicios que le permitieran realizar sus transacciones de manera remota, considerando las medidas de #QuedateEnCasa.

Este año se caracterizó por el incremento de fraudes digitales y, sin embargo, Banco Santa Cruz, disminuyó el índice de fraude, en un -45.04% y sobre todo obtuvo una reducción en el tiempo de respuesta a las reclamaciones de los clientes.

Al concluir este año 2020, Banco Santa Cruz logró activos totales ascendentes a RD\$87,170 millones, significando un incremento de RD\$16,680 millones, 24% de crecimiento en relación al año anterior.

Un factor importante para este crecimiento, fueron los depósitos del público, los cuales alcanzaron la suma de RD\$66,897 millones, con un crecimiento de RD\$6,072 millones, equivalente a un 10% en relación al año 2019. Mantuvimos nuestro índice de liquidez durante todo el período, finalizando el 2020 con disponibilidades totales de

RD\$ 28,552 millones, lo cual representa un 33% del total de activos y un 43% de depósitos del público.

La cartera de crédito neta de la institución alcanzó la suma de RD\$33,953 millones, mostrando un incremento con respecto al cierre del año 2019 de RD\$3,424 millones, lo cual significa un crecimiento de un 11%. Como ha sido costumbre durante su trayectoria, Banco Santa Cruz siempre ha mantenido apego a las normas y una excelente gestión de riesgos, por lo que, en uno de los años más retadores para las instituciones financieras a nivel de riesgos, cerró el año con un 2.16% de índice de morosidad.

Al cierre de 2020, el patrimonio de nuestra institución alcanzó los RD\$6,788 millones, logrando un crecimiento de RD\$1,072 millones, para alcanzar un incremento de 19% en relación al cierre del año 2019.

Por su parte, las utilidades brutas fueron de RD\$1,165 millones, que luego del pago de impuesto sobre la renta, arrojaron utilidades netas por valor de RD\$1,161 millones.

Continuando con nuestra política de expansión, realizamos la apertura de un nuevo centro de negocios en el centro comercial Plaza Duarte, en Santo Domingo, con un total de 38 centros de negocios ubicados en puntos estratégicos en las principales ciudades y centros comerciales del país.

Este año formamos parte de las instituciones de mayor crecimiento dentro del sistema financiero dominicano, lo cual es motivo de gran satisfacción y orgullo.

Gracias a un gran equipo de colaboradores comprometidos con la excelencia, a nuestros fieles clientes y sobre todo al apoyo de ustedes, nuestros accionistas, podemos celebrar un año más en el crecimiento sostenible de nuestra institución.

Muchas gracias,

Fausto A. Pimentel
Presidente Ejecutivo

Comité Ejecutivo



Fausto A. Pimentel
Presidente Ejecutivo



EDUARDO MARRERO
Vicepresidente Senior
Banca Empresa



RAFAEL JIMINIÁN
Vicepresidente Ejecutivo
de Negocios



MARÍA DEL PILAR PERALTA
Vicepresidente de Experiencia
del Colaborador



IRVIN ISIDOR
Vicepresidente
Desarrollo de Negocios



YOVANNY ARIAS
2da. Vicepresidente de Finanzas



MARIBEL CONCEPCIÓN
Vicepresidente de Gestión
Integral de Riesgos



VILDANIA NUÑEZ
Vicepresidente Senior
de Operaciones



MANUEL MARTÍNEZ
Vicepresidente de Tesorería



Yolanda Valdez
Vicepresidente Corporativo



RAFAEL JIMINIÁN
Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Banca Persona

Uno de los mayores retos que enfrentamos durante el año 2020 fue cuidar de los resultados alcanzados a lo largo de los 20 años del Banco Santa Cruz, no solo en lo que se refiere a las carteras de crédito y depósito, sino también en lo referente a la relación con nuestros clientes y nuestra gente, en donde pusimos la mayor atención.

La pandemia nos hizo replantear nuestras estrategias. El compromiso y la actitud del equipo fueron fundamentales para cerrar un año de grandes logros, no solo cuantitativos, sino que cerramos siendo mejores profesionales, mejores personas y mejores líderes.

Este año reforzamos el equipo de Negocios Banca Persona con la integración formal de los Oficiales y Gestores de Servicios al área de Negocios Banca Persona, asegurando que nuestros clientes tengan una atención integral y asumiendo el compromiso de seguir brindando un servicio personalizado enfocado en dar respuestas ágiles y certeras.

El segmento Mi Negocio ha sido uno de los grandes protagonistas del éxito de la gestión, logrando un crecimiento de 20% en el balance de la Cartera de Crédito con relación a 2019. Ampliamos nuestra fuerza de ventas para acompañar a nuestros clientes a tomar mejores decisiones frente al reto que supuso 2020 debido a la crisis sanitaria, lo que se tradujo en colocaciones extraordinarias, la reafirmación de nuestro compromiso y el fortalecimiento de nuestras relaciones comerciales.

Como parte de la estrategia de crecimiento, abrimos el Centro de Negocios en Plaza Duarte, aumentando así la presencia en puntos estratégicos. Cerramos el año con 38

Centros de Negocios, llegando cada día a más clientes y ampliando la cobertura de servicios.

En Banca Persona, hemos alcanzado crecimientos importantes, 23% en la Cartera de Depósitos y 8% en la Cartera de Crédito. Estos resultados se deben a la mejora de procesos operativos que nos permitieron ser mucho más eficientes a la hora de responder a nuestros clientes.

Los Canales Alternos han sido grandes aliados en la consecución de los éxitos de este año. A pesar de no contar este año con las ferias de vehículos e hipotecarias, logramos un crecimiento de 8% y 26% respectivamente.

La digitalización y la accesibilidad, es una parte importante de nuestra estrategia. La puesta a punto de nuestros Canales Electrónicos, nos ha ayudado a acercarnos cada vez más a los clientes a través de la adecuación y las mejoras de Bancanet y APP Santa Cruz, permitiéndonos un incremento de un 16% en usuarios de Canales Digitales, un 20% de incremento en la transaccionalidad en APP Santa Cruz y 15% en Bancanet. Hoy contamos con 67 ATM's y 118 SAB's.

El Centro de Contacto ha sido una pieza fundamental. Han sido el principal canal para

conocer de primera mano las necesidades de nuestros clientes y ofrecerle soluciones a la medida, siendo un complemento perfecto de los Centros de Negocios y logrando una sinergia que nos permitió avanzar con grandes pasos con todas las campañas que ejecutamos, sobre todo de cara a Skip Payment y todas las facilidades que estuvieron a disposición de nuestros clientes durante la pandemia.

A pesar de todas adversidades, este tiempo demostró de lo que realmente está hecho el equipo de Banca Persona, queda confirmado que lleva dentro de su ADN los valores y pilares de nuestro banco y que no hay reto que no se pueda superar cuando los objetivos están claros y se tiene confianza en el futuro.



“A pesar de los desafíos, el 2020 fue un año de resultados extraordinarios. Resiliencia durante tiempos de estrés, con foco en nuestros clientes, capital humano y calidad de la cartera, sentaron las bases que sostuvieron el crecimiento y desarrollo de banca empresa”.

RD\$17,824
cartera de préstamos

RD\$21,510
cartera de depósitos.

277
nuevos clientes.



EDUARDO MARRERO
Vicepresidente Senior
Banca Empresa

Banca Empresa

En este informe presentamos los avances estratégicos y los principales resultados durante el ejercicio correspondiente al año 2020.

La pandemia de Covid-19, motivó a centrarnos en el contacto y proximidad con nuestros clientes, así como al cuidado de la calidad de la cartera de crédito. Mantener la cercanía con los clientes nos ha permitido brindar el apoyo y nivel de servicio requerido para que nuestros clientes pudieran continuar con el desarrollo comercial de sus empresas y negocios.

En adición al enfoque antes mencionado, se añaden también las acciones estratégicas ejecutadas para sortear las condiciones del mercado, creadas por la política monetaria para mantener el estímulo monetario en la economía, como resultado, la liquidez proporcionada fue utilizada para expandir el desarrollo de los negocios y las nuevas relaciones.

En el año 2020, los resultados financieros mostraron un aumento significativo en el margen, atribuido a la cartera comercial, creciendo en préstamos y depósitos, en un entorno de incertidumbre y desaceleración generalizada.

Banca Empresa, al cierre totalizó una cartera de Créditos por RD\$17,824 millones y depósitos por RD\$21,510 millones. La contribución financiera de la unidad alcanzó RD\$958 millones, para un crecimiento de 38% respecto al ejercicio anterior. En adición se sumaron 277 nuevas relaciones.

La calidad de la cartera de crédito es un eje central en nuestra estrategia de administración y crecimiento del portafolio, por consiguiente, un logro para resaltar es haber logrado cerrar el ejercicio con una morosidad del 0.48%.

La cartera de créditos creció un 23.4% respecto al 2019, logrando un crecimiento en términos absolutos de RD\$3,368 millones.

El crecimiento alcanzado en la cartera pasiva fue de RD\$3,696 millones para un crecimiento del 21% respecto al año anterior.

La pandemia y las medidas sanitarias motivaron la aceleración de la adopción de servicios transaccionales. En este sentido, nuestro portafolio de negocios especializados (el cual incluye los productos de cash management) obtuvieron un buen desempeño, al presentar al cierre de año un crecimiento 31% respecto al ejercicio anterior. De la misma forma se obtuvo un crecimiento en la transaccionalidad del 117% respecto al 2019, creciendo la vinculación en un 22%.

Las medidas preventivas aplicadas durante la pandemia, suponen un acelerador para la transformación del modelo de servicio que veníamos desarrollando entorno a la experiencia del cliente. Una experiencia donde los canales electrónicos, el autoservicio, la

descentralización y desmaterialización de la actividad bancaria del día a día, juegan un papel clave en nuestra selección como Banco Principal entre nuestros clientes. De lo anterior, nos propusimos fortalecer nuestra huella digital, lo que permitió mantener la ejecución del plan comercial y a la vez cumplir con las disposiciones generales de las medidas sanitarias. Un híbrido en el uso de canales virtuales y presenciales fueron llevados a cabo a la altura de la situación, implicando innovación y transformación de paradigmas tradicionales.

Los eventos del año 2020 nos han permitido dejar de hablar de transformación digital, para hablar sobre la ejecución digital, siendo Banca Empresas uno de los mayores motores en la adopción digital de nuestro negocio, con el 80% de los clientes empresariales con acceso a los canales electrónicos, los cuales representan el 61% del volumen de transacciones por Bancanet (internet banking).

El Covid-19 y el escenario pandemia ha traído efectos disruptivos a lo ancho y largo de nuestros planes de acción y estrategia. Más que nunca es valorada la capacidad de adaptarse, reinventar y crear sinergia, así como la prudencia. Reafirmamos nuestro compromiso de crecimiento, al mantenernos atentos a las oportunidades de creación de valor para nuestros clientes y relacionados.



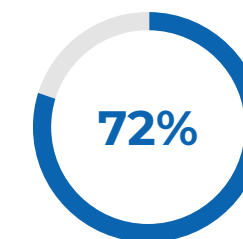
MANUEL MARTÍNEZ
Vicepresidente de Tesorería

Tesorería

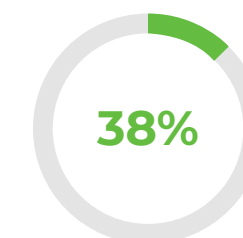
La gestión de Tesorería en el Banco Santa Cruz para el año 2020 fue todo un reto, pues se fundamentó en la constante administración prudencial de la liquidez y tasas de interés con miras a poder enfrentar las oportunidades que trajo consigo un año de pandemia.

A pesar de lo anterior, el área de Tesorería pudo cumplir su presupuesto trazado para el año. En términos de ingresos, la mesa de inversiones logró ingresos por RD\$ 3,342 millones, lo que representa un incremento de 72% respecto al cierre del 2019. De los ingresos de inversiones antes mencionados, RD\$ 2,080 millones fueron ingresos por intereses y RD\$ 1,261 millones ganancias netas por compras y ventas de inversiones. En otro aspecto, las operaciones del banco en el mercado cambiario generaron un aumento de un 38% con respecto al cierre del 2019.

Por último, durante el mes de octubre del año 2020 el Banco Múltiple Santa Cruz colocó exitosamente bonos de deuda subordinada, por un monto de RD\$ 750 millones, con un plazo de 10 años, capitalización que apoyará las iniciativas de crecimiento de la institución mirando hacia futuro. Esta emisión se colocó con el apoyo de Inversiones Santa Cruz Puesto de Bolsa quienes fueron los estructuradores y colocadores.



**Crecimiento de
ingresos de la mesa
de inversiones**



**Incremento de
ingresos cambiarios**



IRVIN ISIDOR
Vicepresidente
Desarrollo de Negocios

Desarrollo de Negocios

El área desarrollo de negocios fue robustecido para continuar su enfoque en mejorar la propuesta de valor Y experiencia de nuestros clientes.

Durante el año 2020, el área de Desarrollo de Negocios sufrió importantes transformaciones estructurales, unificando las áreas de Inteligencia de Negocios, Desarrollo de Productos y Experiencia y Mejora Continua, con miras a continuar robusteciendo la experiencia de nuestros clientes y la propuesta de valor del Banco, todo esto con apoyo integral del área de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

Desde el equipo de Experiencia y Mejora Continua, se trabajaron diversas iniciativas enfocadas a impactar de manera positiva la experiencia de nuestros clientes, así como la promoción de una cultura de calidad y excelencia institucional, razón por la cual se desarrolló el programa de formación de Agentes de Calidad BSC, que en su primera jornada proveyó a 29 colaboradores de herramientas y técnicas de calidad para el desarrollo de proyectos. De manera paralela, ésta área a través de su división de Estandarización de Procesos logró diseñar y estandarizar más de 200 documentos controlados, los cuales proveen mejor desempeño en el proceder de la institución.

Bajo la premisa de que los datos de nuestros clientes son uno de los nuestros principales activos, el área de Inteligencia de Negocios continuó fortaleciendo la creación de modelos predictivos utilizando técnicas de machine learning donde apoyamos a nuestros ejecutivos de negocios para mejorar su gestión desde la adquisición hasta la retención de clientes. Además, robustecimos la herra-

mienta de gestión con miras a un mayor aprovechamiento del conocimiento provisto.

El uso de los datos ha sido posible por la continuidad que hemos dado a la integridad y calidad de los datos, en especial, los concernientes a la debida diligencia, donde se mantiene un 95.1% de completitud de datos de clientes físicos y 94.1% de clientes jurídicos. El avance y mantenimiento de estos indicadores ha sido gracias a la optimización a nivel interno del registro de la información, así como las capacitaciones continuas a nuestros 38 Centros de Negocios, áreas de Televentas, áreas internas, así como desarrollo de instructivos sobre la correcta creación de clientes. Esto se traduce en un gran apoyo en la eficiencia de la captura de datos de nuestros clientes.

En términos de Propuesta de Valor, enfocamos nuestra atención en mantenernos cerca de nuestros clientes y apoyarles ante las necesidades que este año ameritaba. Realizamos el lanzamiento de nuestra Guía de Beneficios BSC, un catálogo de comercios en los cuales nuestros clientes reciben beneficios y descuentos por el uso de sus tarjetas BSC, con más de 35 comercios aliados.

A principio de año antes del inicio de la pandemia Covid-19, y en apoyo a nuestra estrategia de vinculación y fidelización de clientes de alto valor realizamos un encuentro con 50 clientes del segmento Prestige, afirmando el valor e importancia que tienen

para nuestra institución. Asimismo, dado los nuevos tiempos, participamos en el evento realizado por Mercadexpo, apoyando a nuestro segmento de clientes jóvenes.

Dentro de las iniciativas para apoyar a los clientes en la situación de pandemia que inició en marzo 2020, se tomaron las siguientes medidas de cara a nuestros productos en períodos específicos del año:

Préstamos:

- Diferimiento de 3 cuotas en el plan de pago.
- 0% tasa de mora por tres meses.
- 0% por avance de comisión por avance de efectivo.

Tarjetas de Crédito:

- Promociones y cashbacks en comercios de interés y necesidad: farmacias, plataformas de delivery y streaming, compras por internet, supermercados y restaurantes.
- Plazo de 28 días después del corte para pagar tarjeta.
- 0% comisión por mora.
- Aplazamiento del pago mínimo.
- 20% de descuento en la tasa de interés en pesos.

Multicrédito:

- 0% de comisión por avance de efectivo.
- Disminución de la tasa de interés.
- Pago de tarjeta de crédito con Multicrédito a una tasa preferencial y un plazo de 48 meses.
- 0% Comisión por Mora.

Aplazamiento de Cuota.

En cuanto al desarrollo de productos, el 2020 nos permitió realizar avances importantes de cara al crecimiento del nuestro portafolio, cuyos lanzamientos proyectados para 2021 auguran para nuestra institución la posibilidad de robustecer su estrategia integral de negocios.

Todas estas iniciativas siempre apoyadas en modelos de pricing que nos permiten maximizar el valor de nuestros clientes en el tiempo y mejorar sus niveles de rentabilidad.

Además, durante el año 2020, el área de comunicación comercial tuvo una participación muy importante en el apoyo de transmitir la información de las medidas de apoyo implementadas durante el periodo de pandemia, con la finalidad de procurar que nuestros clientes sintieran en todo momento nuestro respaldo respondiendo ante las dudas de nuestros clientes a través de la puesta en producción de un landing page que contenía todas las medidas implementadas por producto, así como un área destinada a preguntas y respuestas para mayor comodidad, siendo este un canal alternativo de información.

Asimismo, robustecimos nuestro canal de servicio al cliente brindado a través de las nuestras plataformas de redes sociales y correo electrónico oficial para garantizar una respuesta más rápida manteniendo el servicio personalizado que nos caracteriza también en nuestros medios digitales.

La estrategia de comunicación fue adaptada tomando en cuenta los nuevos intereses de nuestros clientes y en pro a resaltar los beneficios con los que cuentan lanzamos el

landing page de “guía de beneficios” el cual es un site donde el cliente puede consultar los beneficios disponibles al utilizar sus tarjetas de BSC en los diferentes establecimientos afiliados el cual es dinámico y está siendo actualizado de manera constante.





VILDANIA NUÑEZ
Vicepresidenta Senior
de Operaciones

Operaciones

Durante el año 2020, el área de Operaciones se enfocó en eficientizar sus formas de trabajo incorporando mayor agilidad y creando controles aplicables a la nueva normalidad lo cual permitió continuar de manera satisfactoria las operaciones asegurando la calidad y eficiencia apuntando siempre el apoyo del plan estratégico del Banco.

La gestión de Operaciones en el año 2020 estuvo acompañada de retos propios de la pandemia que, sumados a las oportunidades preexistentes de eficiencia, nos llevó a que nuestro principal objetivo fuera mantener el Banco operando de manera satisfactoria mitigando el riesgo conocido y estando alerta frente al riesgo desconocido. Con esto último nos referimos a aquellas situaciones colaterales producidas por las modificaciones en los sistemas, cambio de estrategia en la colocación de créditos, cambio de logística de trabajo y cambios en las regulaciones, los cuales, sumados al reto de liderar a distancia teniendo equipos trabajando de manera remota, hicieron que el ejercicio de ejecución se enfocara en eficiencia, apoyo al negocio y calidad en las operaciones.

“Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos, afianzando nuestro apoyo al plan estratégico.”

Considerando las medidas dispuestas en el país de distanciamiento y las campañas de #QuedateEnCasa, en el área de Operaciones nos comprometimos con asegurar que nuestros clientes contaran con las facilidades que le permitieran realizar sus operaciones diarias desde la comodidad de sus hogares, destacando las siguientes facilidades:

Durante el año 2020 nos aseguramos de entregar a alrededor de 5,500 clientes su tarjeta en su casa en un tiempo menor a 5 días. De estos clientes a 2,788 (51%) se les entregó en el mismo día. En adición, se les repuso su tarjeta para asegurar la continuidad de sus transacciones en casa a alrededor de 6,560 clientes en menos de 5 días, de los cuales a 3,219 (49%) se les entregó el mismo día.

Se procesaron en el área de Operaciones alrededor de 18,000 transferencias locales y 28,000 transferencias internacionales que equivalen a un 7.53% y 5.84% respectivamente, adicional de lo procesado en el 2019, asegurando que nuestros clientes contaran con la tranquilidad de que sus pagos y compromisos bancarios estuvieran cubiertos.

La digitalización de procesos en BPM se han procesado 2,008 casos de Préstamos de Consumo y 9,378 casos de Tarjeta de Crédito.

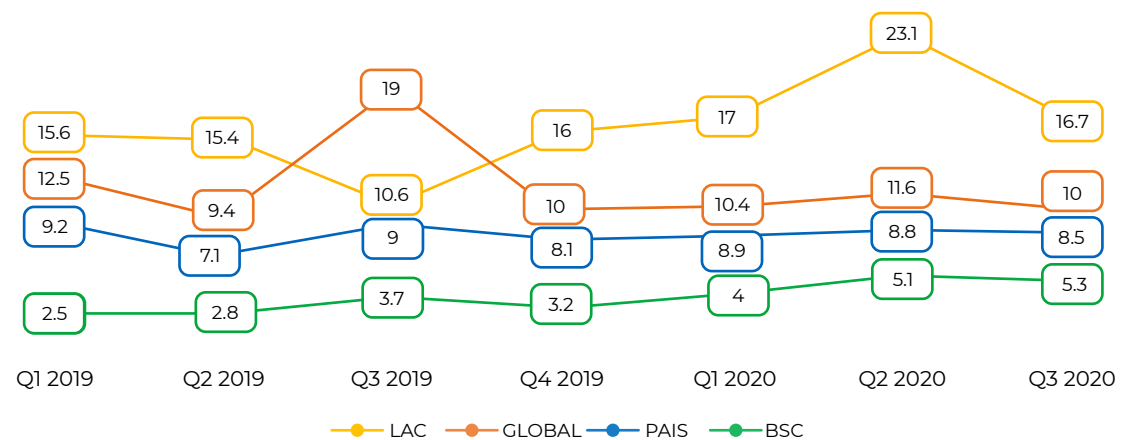
Asimismo, logramos digitalizar más 36,000 expedientes de clientes lo que representa una adición de 18%, significando una eficiencia importante que impacta el servicio directo al cliente.

Gestión de Prevención de Fraudes

El año 2020 presentó un reto para la Banca en general, ya que el fraude se movió hacia un mundo digital. Sin embargo, la ágil respuesta en el cambio de estrategia nos mantuvo en promedio por debajo del Índice País.

A pesar de la creciente ola de fraudes digitales, Banco Santa Cruz se mantuvo en promedio durante el 2020, en un -45.04% por debajo del país.

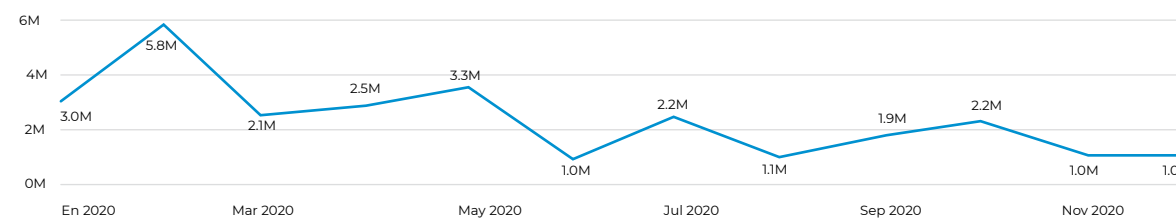
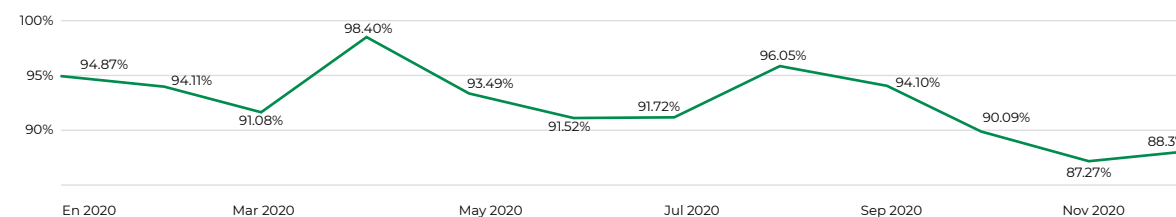
Índice de Fraude



Promedio índice País 2020: 8.73

Promedio índice Banco Santa Cruz: 4.80

% Recuperación de Fraudes



Monto de recuperación (En millones de Pesos Dominicanos):

La gestión realizada por el Depto. de Prevención de Fraudes permitió una recuperación anual promedio de 92.60% equivalente a RD\$ 2.26 millones de pesos.

Tecnología de la Información

Comprometido con los objetivos de nuestro plan estratégico y enfocado en la experiencia de nuestros clientes a través de los servicios tecnológicos que ofrecemos en Banco Santa Cruz, este fue un año de muchas metas cumplidas frente a los desafíos que nos produjo la pandemia COVID-19.

Visualizando el futuro y preparándonos para soportar las metas de la institución, realizamos importantes inversiones aumentando la capacidad y redundancia de la plataforma tecnológica que aloja nuestro Core Bancario, con el propósito de incrementar la eficiencia y disponibilidad de las transacciones que efectúan nuestros clientes a través de los canales electrónicos y centro de negocios.

Con la finalidad de ampliar las opciones de nuestros clientes en relación con los pagos de servicios, ampliamos en nuestros canales electrónicos el catálogo de los principales facturadores que se encuentran en el mercado, aumentando las posibilidades de nuestros clientes a la hora de utilizar nuestra plataforma y mejorando su experiencia en poder realizar pagos a cualquier facturador a

través de los centros de negocios, Bancanet o App Santa Cruz.

Continuamos trabajando para aumentar la seguridad en las transacciones de pagos con tarjetas de débito y créditos en comercios electrónicos, para esto, implementamos el servicio de Token de Visa. Esto permitirá a nuestros clientes poder realizar pagos digitales y seguros en los comercios electrónicos.

Para dar respuesta a la crisis generada por la pandemia durante el año 2020, con el objetivo de cuidar a colaboradores y clientes, desplegamos un conjunto de estrategias tecnológicas mediante plataformas de teletrabajo con el fin de reforzar la comunicación y la colaboración, logrando así mantener la calidad del servicio brindado.





MARIBEL CONCEPCIÓN
Vicepresidenta de Gestión
Integral de Riesgos

Gestión Integral de Riesgos

Gestión de Riesgos en tiempo de Pandemia

Uno de los años más retadores para la gestión de riesgos de las entidades, ha sido, sin lugar a dudas el año 2020. La crisis mundial provocada por el Covid-19, ha impactado al sector financiero, en cada uno de los riesgos que debe gestionar y mitigar, provocando cambios a niveles estratégicos, operativos y tácticos, que debieron ser enfrentados en tiempo record y con una visión innovadora, para poder responder a los desafíos de servir y apoyar a nuestros clientes en momentos de tanta incertidumbre.

El reto de mantener los servicios financieros durante la pandemia, impulsando a nuestros clientes a maximizar el uso de canales digitales, a la vez que un gran porcentaje de nuestros colaboradores experimentaron por primera vez el desafío del teletrabajo, conllevó a importantes cambios en la cultura y formas de trabajo del Banco Santa Cruz, apoyados en la gestión de riesgo operacional y de ciberseguridad, para asegurar la continuidad del negocio.

Banco Santa Cruz continuó su proceso de crecimiento y gestión de riesgos, adaptado a esta nueva realidad, procurando cumplir con los objetivos estratégicos del "Plan 100", así como asegurar el cumplimiento de las medidas de flexibilización dispuestas por las autoridades monetarias para impulsar el desarrollo de las actividades económicas, minimizar

el impacto de deterioro de nuestros clientes y proteger a nuestros ahorrantes.

Riesgo de Crédito

Atendiendo a la Declaratoria de Emergencia Nacional establecida el Decreto No. 87-20 del 26 de febrero de 2020, por la pandemia del Covid-19 y las disposiciones presidenciales del 25 de marzo de 2020, el banco estableció de manera inmediata trece (13) medidas de flexibilización para nuestros deudores que incluía el aplazamiento del pago por tres (3) meses del pago mínimo de tarjetas de crédito y las cuotas de los préstamos de consumo, hipotecarios y comerciales Pymes, así como la disminución de las tasas de interés de tarjetas de crédito, eliminación de comisiones, entre otras.

En este sentido, más de sesenta y tres mil clientes (73,000) fueron beneficiados con la medida de flexibilización de pago de cuotas, durante los meses de abril, mayo y junio, iniciándose así un período nunca antes visto en el sistema financiero.

Producto de la situación económica imperante, Banco Santa Cruz estableció una estrategia de mitigación de riesgos en su cartera de crédito, enfocada en tres fases: Estabilización, Normalización y Recuperación.

Estabilización:

- Gestión de portafolios y clientes, basada en los niveles de riesgo, de acuerdo a modelos internos.
- Uso de fondos de liberación de encaje para dinamizar sectores productivos y crecimiento de cartera.
- Revisión de facilidades y extensión de plazo, a clientes empresariales de sectores de alto riesgo.
- Conversión de deuda en moneda extranjera a clientes empresariales en sectores de alto riesgo.
- Gestión de la fuerza de ventas para identificar situación financiera, actual y futura, del cliente.

Normalización

- Gestión de normalización de cartera de forma conjunta entre Negocios y Riesgos.
- Nueva política de crédito transitoria por Covid-19, con lineamientos flexibles, para clientes de Banca Personas.
- Política especial de descuentos de mora e intereses, para pago y saldo de facilidades.
- Redefinición de políticas de crédito y motor de decisión para originación de créditos de consumo.
- Modelos de cobranza basados en perfil de riesgo, segmentación geográfica, actividad económica, entre otros.
- Redefinición de apetito de riesgo.
- Comité de trabajo semanal, para evaluación y recuperación de cartera.
- Seguimiento continuo del Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Consejo.

Recuperación

- Revisión de modelo de negocios y presupuestos.
- Aumento en 63% el presupuesto de provisiones para el 2020.
- Constitución de provisiones requeridas por el Reglamento de Evaluación de Activos (REA).
- Constitución de provisiones anticíclicas para asumir pérdidas no esperadas.

Los esfuerzos realizados, permitieron al Banco Santa Cruz cerrar al 31 de diciembre de 2020 con un 2.16% de morosidad, conforme a la proyectado, cumpliendo con todas las normativas vigentes, sin acogerse a la dispensa de constitución de provisiones Covid, aprobada por la Junta Monetaria y con una reserva de provisiones adicionales de RD\$796 millones, para hacer frente a los posibles deterioros que se pudieran materializar en el 2021.

Riesgos Financieros

Frente al deterioro de la economía producto de los cierres parciales de actividades económicas para evitar la propagación del virus, el enfoque de gestión de los Riesgos Financieros se centró principalmente en dos pilares: mantener altos niveles de liquidez para hacer frente a cualquier demanda extraordinaria de fondos de los ahorrantes. Y también, evaluar los distintos impactos que la crisis sanitaria podría tener en la situación financiera del Banco Santa Cruz, su balance, y determinar si los niveles de capital de la entidad eran suficientes para mantener el plan de negocios de la institución.

La gestión de la liquidez se avocó a mantener niveles por encima de los que históricamente

el banco mantiene. En términos del balance, la institución cerró por encima de RD\$28,000 millones de pesos de disponibilidades, más de RD\$15,000 millones respecto al año anterior. Además, mantuvo un portafolio de inversiones altamente liquidas de más de RD\$22,000 millones de pesos.

En términos relativos a lo que fue la demanda de los depósitos experimentada durante los meses de abril-diciembre 2020, una métrica que fundamenta la liquidez desde una perspectiva de riesgos, Banco Santa Cruz mantuvo excedentes de liquidez por encima de los RD\$4,500 millones y los USD200 millones.

Estos niveles históricos de liquidez permitieron a la institución manejar los riesgos de liquidez latentes, y al mismo tiempo apoyar a nuestra base de clientes flexibilizando las condiciones de pago de los préstamos.

Ante niveles tan altos de incertidumbre económica, se hizo necesario revisar el presupuesto inicial de la entidad con una realidad desconocida y proceder a realizar distintas pruebas de estrés sobre el balance del banco, basadas en las proyecciones macroeconómicas de las autoridades monetarias y organismos multilaterales, en aras de entender a qué posiblemente nos podríamos enfrentar y, cómo estar preparados.

En este mismo proceso, se evaluaron los diferentes riesgos financieros, como era la pérdida esperada en el portafolio de crédito, el riesgo de mercado latente en el portafolio de inversiones para negociación, y el riesgo de tasa de interés inherente al “banking book” de Banco Santa Cruz, conforme a las mejores prácticas de Basilea.

En todo momento se monitoreó con mucho cuidado que los niveles de capital que venía presentando el banco fueran suficientes para cubrir los distintos riesgos que podrían materializarse en un escenario de estrés. Esto, siempre teniendo presente proteger el dinero de los ahorrantes.

Las herramientas analíticas y modelos desarrollados internamente, permitieron proyectar los posibles impactos y validar que incluso en una situación de tanto estrés como la vivida este año 2020, los eventos concretizados en el peor momento de la crisis estuvieron siempre dentro de los rangos estimados. De esta forma, se logró validar en la práctica, la certeza de las estimaciones con las que diariamente se manejan los riesgos financieros del Banco Santa Cruz.

Riesgos No Financieros

Durante el 2020, se continuó con el proceso de fortalecimiento de la gestión de Riesgos No Financieros, que abarca el riesgo operacional; la gestión de eventos potenciales de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva; la continuidad de negocio; la evaluación del sistema de control interno; y la gestión de los riesgos emergentes.

En este sentido, fueron revisadas y actualizadas las políticas y procedimientos relacionados a los diferentes elementos de la gestión de riesgos no financieros, incluyendo las políticas marco para la gestión de los riesgos operacionales y riesgos tecnológicos y fueron aprobados los lineamientos generales y principios de actuación relacionados al sistema de control interno de la entidad.

Con relación a las evaluaciones de riesgos, las unidades especializadas que integran el área de riesgos no financieros han apoyado a las áreas de primera línea con las iniciativas de implementación de nuevos productos, servicios y sistemas, asistiendo a las diversas unidades de negocio y tecnología en la identificación previa de riesgos, así como brindando asesorías para la implementación de buenas prácticas de control.

De igual forma, se fortaleció el esquema de monitoreo de indicadores de riesgos clave (KRI's), logrando monitorear actualmente más de cincuenta (50) indicadores de riesgos relacionados a diferentes eventos operacionales, tecnológicos, de seguridad de información, lavado de activos y prevención de fraudes. También, se iniciaron los esfuerzos de automatización de grupos de indicadores a través del desarrollo de dashboard digitales, lo cual permite visualizar las tendencias de estos indicadores en tiempo real.

Como parte de la gestión de eventos potenciales de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, se realizó una actualización integral de la matriz de eventos potenciales, ampliando el alcance de la misma en más de un 100% con relación al inventario de riesgos previamente definidos, lo que permitió una determinación más asertiva del perfil de riesgo de lavado que presenta la entidad.

De igual forma, fue fortalecido el proceso de certificación del sistema de control interno, ampliando la cantidad de controles alcanzados por este proceso. En este nuevo ejercicio de evaluación se consideraron 319

controles clave, distribuidos en las diferentes unidades operativas y de negocio de la entidad, representando un aumento de aproximadamente 25% con relación al alcance del año anterior.

Con el objetivo de seguir generando eficiencia en los procesos internos a través del uso de la tecnología, fue realizado el proceso de actualización del módulo de gestión de riesgo operacional, el cual permitirá mejorar las capacidades de registros de riesgos y captura eventos, así como las funcionalidades de analítica y reportes.

En un año caracterizado por la pandemia mundial asociada al Covid-19, el área de riesgos no financieros apoyó activamente los esfuerzos de prevención y control en busca de mantener la continuidad de las operaciones del Banco, diseñando el Plan de Contingencia Covid. En este sentido, en coordinación con otras áreas clave de la entidad, trabajó activamente en el desarrollo y revisión de los diferentes protocolos de atención a los elementos relacionados al manejo de esta contingencia. De igual forma, coordinó la realización de auditorías de cumplimiento con las medidas de prevención y protección aprobadas y lideró el desarrollo de un sistema de comunicación de la situación diaria del Banco a través de la creación y envío de estadísticas diarias que muestran la evolución de los diferentes casos reportados.

Seguridad Cibernética y de la Información

El año 2020 se caracterizó por la disrupción provocada por la crisis sanitaria y la evidencia de la alta dependencia tecnológica en casi todos los aspectos de la vida diaria

que movió a todos los sectores a mantenerse hiperconectados, representando un reto importante para el área de Seguridad Cibernética y de la Información en Banco Santa Cruz.

El mundo del trabajo cambió significativamente y tendencias preexistentes se aceleraron en medio de la inevitable prisa por permitir conexiones al entorno laboral de manera segura y confiable que permitieran realizar las actividades diarias en modalidad de teletrabajo.

En este sentido, se habilitó para más del 40% de nuestros colaboradores conexiones, controles y protocolos de ciberseguridad que permitieron realizar sus actividades bajo esta nueva modalidad. Para esto se realizaron las evaluaciones de riesgo correspondientes a esta modalidad con el objetivo de identificar oportunidades y controles adecuados en los diferentes pilares: Protección de Dispositivos personales e internos, Concientización y Educación, Seguridad de Información, Tecnologías de Acceso Externo y Políticas y Procedimientos.

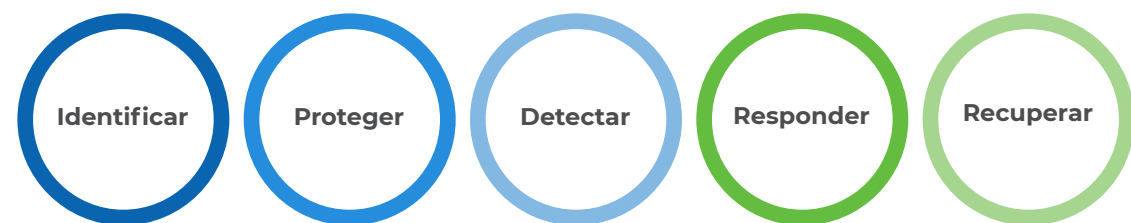
En este nuevo escenario de teletrabajo e hiperconectividad los riesgos cibernéticos asociados a phishing y ransomware -entre otros- requieren más que nunca la concientización y educación constante de colaboradores y clientes, por esta razón se elaboró la campaña "Ruta de Riesgos" con énfasis en aspectos de ciberseguridad y seguridad de información, conteniendo cápsulas informativas que permitieron un mejor entendimiento sobre estas amenazas.

Esta nueva "normalidad" trae consigo grandes desafíos para la privacidad y seguridad

es por esto que durante el 2020 se continuaron ejecutando proyectos e iniciativas de robustecimiento de las áreas de monitoreo y seguridad de información con el objetivo de minimizar riesgos y continuar alineando a Banco Santa Cruz con las mejores prácticas en materia de seguridad cibernética y de la información, en cumplimiento con las regulaciones y marcos de seguridad correspondientes.

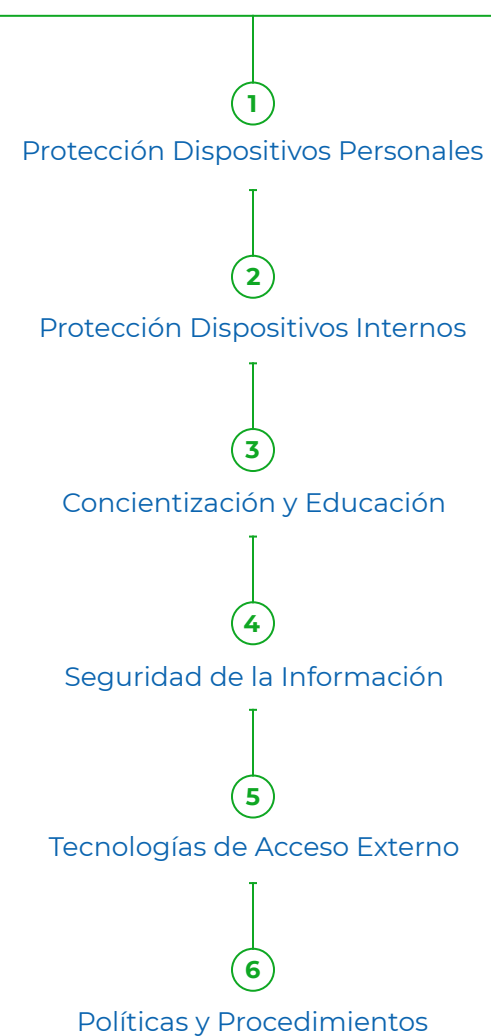
En este nuevo escenario de teletrabajo e hiperconectividad los riesgos cibernéticos asociados a phishing y ransomware -entre otros- requieren más que nunca la concientización y educación constante de colaboradores y clientes, por esta razón se elaboró la campaña "Ruta de Riesgos" con énfasis en aspectos de ciberseguridad y seguridad de información, conteniendo cápsulas informativas que permitieron un mejor entendimiento sobre estas amenazas.

Esta nueva "normalidad" trae consigo grandes desafíos para la privacidad y seguridad es por esto que durante el 2020 se continuaron ejecutando proyectos e iniciativas de robustecimiento de las áreas de monitoreo y seguridad de información con el objetivo de minimizar riesgos y continuar alineando a Banco Santa Cruz con las mejores prácticas en materia de seguridad cibernética y de la información, en cumplimiento con las regulaciones y marcos de seguridad correspondientes.



TELETRABAJO

Elementos de Control





RAMÓN GUZMÁN
Vicepresidente Cumplimiento PLAFT

Gestión de Cumplimiento Plaft

Durante el año 2020, la gestión de PLAFT y PADM se enfocó en prioridades estratégicas, como el mantenimiento de la operación eficaz del Programa de Cumplimiento ante la realidad de la pandemia por el COVID-19, que implicó adecuar las formas y rutinas de trabajo, sin sacrificar el nivel de respuesta y la efectividad de los controles antilavado, así como la implementación de medidas adicionales ante los nuevos riesgos vinculados a la citada situación de salud colectiva.

Asimismo, se amplió la oferta de capacitación en temas PLAFT, aprovechando el uso extensivo de las herramientas y tecnologías de formación a distancia y de autoformación. El nivel de satisfacción identificado por los usuarios internos fue de un 98% y se invirtieron más de 2,900 horas hombre durante el año.

Otra estrategia importante fue el fortalecimiento del marco normativo, a través del desarrollo del mapa de procesos PLAFT de la entidad y su vinculación a las políticas y procedimientos vigentes. Asimismo, realizando la actualización correspondiente del Manual de Control Interno para la PLAFT, incorporando los cambios regulatorios y de mejores prácticas más recientes.

Además, se logró la implementación de recomendaciones enfocadas en el fortalecimiento del Programa de Cumplimiento, originadas en los ejercicios de evaluación externa, auditoría interna y autoevaluación.

La tecnología se ha consolidado aún más como elemento vital de apoyo para la ejecución de las tareas del Programa de Cumplimiento, por lo que durante el 2020 fueron probados e implementados de manera exitosa experiencias de trabajo remoto, en donde el equipo de la Vicepresidencia fue capaz de realizar sus labores habituales en un entorno a distancia, sin que se viera afectado el rendimiento ni el tiempo de respuesta y atención a los requerimientos de las diversas áreas.

En ese sentido, se desarrollaron diversas mejoras “in-house” para dar soporte a los procesos internos, reduciendo tiempos y aumentando la productividad.

También, se adicionaron esquemas automatizados de monitoreo para continuar ampliando el alcance del mismo y la mitigación de riesgos relativos a clientes, productos, transacciones, canales y jurisdicciones.

La Vicepresidencia de Cumplimiento PLAFT mantuvo durante todo el 2020 una comunicación fluida con el Consejo, el Comité de Cumplimiento, así como con la Alta Gerencia y los diversos actores de los equipos de Negocios y Operaciones. La información producida y diseminada ha servido como un insumo importante para la toma de decisiones de mitigación de riesgo y de aumentar el conocimiento de nuestros clientes.

Auditoría

El área de Auditoría Interna tiene establecido seis procesos que resumen el desarrollo de su actividad: elaboración del plan de auditoría; ejecución de las auditorías de centros de negocio; ejecución de las auditorías de procesos, unidades y sistemas; seguimiento de las recomendaciones; reporte y comunicación; y la colaboración y coordinación de la auditoría externa. Bajo el entorno inestable e incierto que vivimos en 2020, fue una prioridad del área, con la supervisión y coordinación del Comité de Auditoría, mantener la ejecución de todas las actividades, orientando el foco de atención hacia los nuevos riesgos y desafíos que tuvo que enfrentar el Banco.

En este sentido, Auditoría Interna completó más de 90 actividades, incluyendo revisiones especiales que se agregaron en respuesta a la crisis sanitaria, logrando completar su plan de trabajo con mínimas desviaciones.

En el último trimestre del año 2020 iniciamos un significativo proceso de transición,

mediante el cual revisamos nuestra forma de operar y desarrollamos una serie de iniciativas para llevar la Auditoría Interna a un siguiente nivel.

El plan definido está orientado, principalmente, a la adaptación de la estructura organizacional del área, la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para hacer más eficiente nuestros procesos, fortalecer nuestros procesos de evaluación de riesgo y coordinación con las demás áreas de supervisión y la revisión de nuestra metodología de auditoría y materiales de comunicación.

El avance más importante de nuestro plan al cierre de 2020, fue la ampliación y el fortalecimiento de la estructura organizacional con la integración de colaboradores con la experiencia y las capacidades para seguir adelante en nuestro proceso de transición.

RAFAEL REYES

Vicepresidente de Seguridad Física

ELAURI RODRÍGUEZ

Vicepresidente de Auditoría Interna



Relaciones Públicas y Responsabilidad Social

El compromiso asumido por Banco Santa Cruz, cumplió 21 años, proyectando una institución financiera joven, dinámica y enfocada en la misión de apoyar a personas y empresas con visión de crecimiento, comprometida con los más altos principios de servicio, ética y excelencia.

POR LA EDUCACIÓN FINANCIERA

En el área de Relaciones Públicas, ante la pandemia Covid-19, nos reinventamos para continuar a la vanguardia de las tecnologías e interesado en el bienestar de los clientes, realizamos una serie de seminarios webs que forma parte del Programa de Educación Financiera y Tecnológica EDUFINTECH, como medida preventiva ante el COVID19, una forma idónea de continuar con estas capacitaciones respetando las medidas de distanciamiento social.

Los seminarios virtuales tocaron temas como Transformación digital para la continuidad de tu negocio, La mejor forma de salvar tus finanzas, servicio al cliente en tiempos de crisis, cómo evitar que el lavado de activos te toque: claves para una gestión adecuada de tus productos bancarios, prevención del lavado de activos para las PYMES en Rep.Dom, herramientas digitales para la nueva realidad y decisiones financieras para un 2021 de bienestar económico.

La plataforma Edufintech forma parte de la política de responsabilidad social del Banco Santa Cruz, donde el principal enfoque es educar sobre temas de finanzas y tecnología a los clientes, utilizando a los principales ejecutivos de la institución bancaria como expositores.



Seminario Web
EduFinTechBSC

Cómo evitar que el lavado de activos te toque:
Claves para una gestión adecuada de tus productos bancarios.

Ramón Guzmán
Vicepresidente
Cumplimiento PLAFT



INGRID DEBES
Vicepresidenta de Comunicación
Corporativa y RRPP



COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

Banco Santa Cruz, siempre a la vanguardia de las tecnologías e interesado en el bienestar de sus clientes, realizó una serie de seminarios webs que forma parte de su Programa de Educación Financiera y Tecnológica EDUFINTECH, como medida preventiva ante el Covid-19, una forma idónea de continuar con estas capacitaciones respetando las medidas de distanciamiento social.

Los parqueos fueron debidamente evaluados y verificados por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), con quienes Banco Santa Cruz mantiene una estrecha relación de colaboración, a modo de seguir dando pasos en apoyo a la inclusión. Además, Banco Santa Cruz lanzó el portafolio de productos y servicios en el sistema braille, contribuyendo

a la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad visual en el sistema financiero dominicano.

El Voluntariado del Banco Santa Cruz se mantuvo activo, realizando labores sociales durante el 2020, dispuestos hacer la diferencia, contribuyendo con los más necesitados, siendo entes importantes de cambio, por lo que aprovechamos el día internacional del voluntario, para agradecer a todos por los esfuerzos realizados en cada una de las acciones sociales.

Gracias a ese esfuerzo, Banco Santa Cruz junto a los Voluntarios BSC, dieron apoyo a varias causas solidarias, donando juguetes y participando en la jornada de donación de

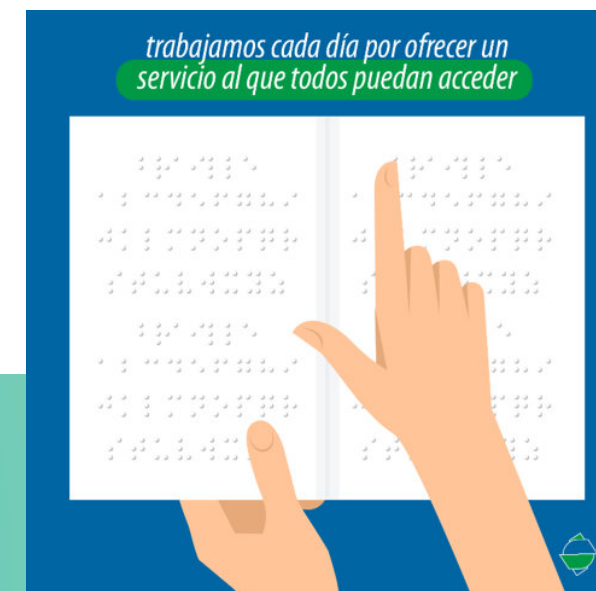


sangre para los niños de la Unidad Ambulatoria para el Paciente Falcémico del Hospital Infantil Robert Reid y, además, entregaron una importante donación de suministros a los residentes del Hospicio San Vicente de Paul, con la finalidad de mejorar sus condiciones físicas y de salud, mantiene su apoyo constante a las comunidades más cercanas.

Banco Santa Cruz admira la entereza y el valor de desafiar riesgos cada día para realizar la noble labor de gestionar la noticia,

procesarla y hacerla llegar a todos mientras estamos en casa resguardados, por lo que Banco Santa Cruz valoró la labor realizada por los periodistas, al mantener informado a todo el país en medio de los riesgos que representa la crisis humanitaria y económica del Covid-19.

En este sentido, se realizó una distribución de mascarillas con altos estándares de protección en las redacciones de los medios de mayor incidencia en el país, entre periódicos y medios televisivos.



Experiencia Colaborador

Desde Experiencia Colaborador nos reinventamos constantemente para continuar ofreciendo bienestar a nuestros colaboradores, a través de iniciativas y acciones particulares diseñadas con el objetivo de respaldar a #NuestraGenteBSC, en los procesos de transformación cultural que hemos asumido juntos.

Durante el primer trimestre del año 2020, conformamos el Comité de Bienestar COVID y el equipo Contingencia BSC, que participan de alguna manera en el plan de acción diseñado para manejar y mitigar los efectos de la pandemia por Covid-19.

Juntos diseñamos e implementamos los protocolos BSC ante el Covid-19, realizando auditorías a nuestros centros de negocios y oficinas administrativas para garantizar el cumplimiento de lo exigido por los organismos reguladores. Así mismo, se promovieron iniciativas que fortalecieron parte de los procesos claves vinculados a nuestros colaboradores, ejecutando 1,405 horas en actividades de bienestar ante la contingencia y a 701 colaboradores y sus familias.



MARÍA DEL PILAR PERALTA
Vicepresidenta de Experiencia del Colaborador



COMUNICACIONES INTERNAS

Diseño e implementación de **campaña comunicacional** la crisis por Covid-19.

Acompañamiento de **estrategia de mensajes claves para proyectos e iniciativas** estratégicas BSC.

Activación de **nuevos medios de comunicación a colaboradores**: SMS/SAP JAM/ Grupos masivos para líderes.



BIENESTAR INTEGRAL

Diseño y ejecución de **actividades con orientación a la prevención del Covid-19**, así como bienestar emocional de los colaboradores y sus familias

Diseño de **recomendaciones para trabajo home office y balance vida-trabajo**.

Ejecución de **conferencias para fortalecimiento de relaciones familiares, home schooling y trabajo remoto para padres**.



CAMBIO Y CULTURA

Diseño e implementación de **metodología de gestión del cambio**.

Acompañamientos de cambio para 5 vicepresidencias.

Desarrollo de cultura de la calidad ADI y nuevas formas de trabajo bajo **metodología Agile** en conjunto con área Desarrollo de Negocios.

Acompañamiento de Gestión del cambio a **proyectos e iniciativas estratégicas**



MARCA EMPLEADORA

Diseño e implementación de **metodología de gestión del cambio**.

Diseño de estrategias y actividades de endomarketing para resaltar el orgullo de pertenecer de nuestros colaboradores.

El año 2020 fue un año para reinventarnos y hacer de lo que creíamos imposible, algo posible para nuestra gente ante el Covid-19. Es por ello que se desarrollaron nuevos programas temporales:

- **Aliados EXC:** Establecer comunicación multidireccional con todas las áreas de BSC durante este tiempo de dificultad que hemos vivido. Esto permitió también ofrecer una asistencia más oportuna, efectiva y personalizada a todas nuestras áreas/colaboradores con intervenciones de manejo del cambio y crisis focalizadas, según sus necesidades particulares. Además, con este acompañamiento fortalecimos las relaciones entre la Vicepresidencia de Experiencia Colaborador y #NuestraGenteBSC.
- **Reconocimiento virtual**, donde valoramos a #NuestraGenteBSC que durante este periodo de contingencia fue ejemplo de compromiso y colaboración, resaltando diferentes cualidades que los hacen merecedores de esta distinción.

Esto nos permitió:

- Potenciar la productividad de nuestros colaboradores, con impacto positivo en el clima laboral.
- Contribuir en la generación de una percepción positiva de los colaboradores respecto al trabajo que desempeñan.
- Reforzar el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores como

elemento importante de nuestra marca empleadora BSC.

- Reforzar los lazos entre el desempeño del colaborador y las metas organizacionales.
 - Generar un entorno laboral de apoyo.
- **Programa de ayuda emocional**, facilitando una nueva forma de apoyo en el Bienestar de nuestros colaboradores para sobrellevar el impacto que ha generado la contingencia actual a través de:
 - Línea de contención emocional vía WhatsApp con un equipo de consejería interno y terapeutas externos para apoyar al bienestar emocional de los colaboradores.
 - Sesiones de acompañamiento emocional para casos con situaciones críticas con terapeutas y equipo de Cambio
 - **Soporte ante el Covid-19, a través de:**
 - Diseño e implementación de protocolo para toda la organización para implementar las medidas de bioseguridad necesarias para el resguardo de nuestros colaboradores y su bienestar.
 - Consultas médicas virtuales que han facilitado la atención de colaboradores y familiares afiliados al seguro médico

para diagnósticos, solicitud de pruebas y seguimiento de condiciones de salud.

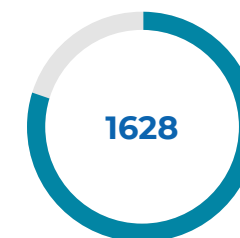
- Activación de alianza con uno de los principales laboratorios del país, para realizar Operativos masivos de pruebas PCR que han facilitado a nuestros colaboradores el proceso de realización de dicha prueba, dando seguimiento diario personalizado a los reportes de casos positivos y casos preventivos.
- Campaña Comunicación Interna para dar a conocer las medidas internas de prevención y recomendación ante el Covid-19.

Este lanzamiento tecnológico desarrollado como proyecto durante 2 años fue liderado desde Experiencia Colaborador en coordinación con un equipo multidisciplinario, siguiendo las mejores tendencias internacionales para la puesta en marcha de esta herramienta y promoviendo así la transformación digital de nuestros procesos y la autogestión.

Como parte de Conex, se diseñó e implementó un chatbot para asistencia virtual automatizada, las primeras apps móviles del banco para facilitar la gestión de Conex desde cualquier dispositivo móvil y nuestra red social interna Sap Jam, siendo el primer proyecto en la nube, capacitándose a más de 1645 colaboradores de forma virtual durante el proceso.

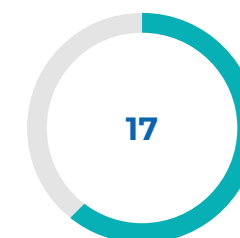
Se realizó el **lanzamiento de la plataforma de autoservicio digital: Conex, SAP Successfactor**, un proyecto en el que veníamos trabajando desde el año 2019 y que llegó para acercarnos más a nuestra gente, facilitando y agilizando la autogestión de los principales procesos que se realizan desde Experiencia Colaborador, en donde se automatizaron y diseñaron los siguientes procesos:

- Atracción de talento
- Primer site de empleo BSC
- E-learning
- Estructura organizacional, descripciones de cargo.
- Desarrollo
- Gestión del desempeño
- Beneficios a empleados y pago de nómina



COLABORADORES

1628 colaboradores capacitados en un lapso de un mes. Incluido el área de Servicios Generales quienes fueron capacitados presencialmente en Santo Domingo y ORN.



VICEPRESIDENTES

Todos los vicepresidentes del Banco recibieron capacitaciones individuales para ayudarlos a conocer la herramienta y navegar en la misma.



INICIO DE CAPACITACIONES

29 de Julio se inició el proceso de capacitación por las Vicepresidencias hasta cubrir todo el banco.



FIN DE CAPACITACIONES

Como logro (milestone) tenemos las capacitaciones a toda el área de Servicios Administrativos (mensajeros, conserjes y caja)

Continuamos con el **desarrollo de nuestra marca empleadora** y quedamos seleccionados como parte de los diez principales lugares del país considerados como las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales, de acuerdo con el más reciente ranking Employers for Youth (EFY), único estudio en el mundo enfocado en ese segmento.

Las dimensiones mejor ponderadas para nuestra organización fueron: ambiente laboral, reputación, diversidad y cultura, calidad de vida, innovación, talento, reconocimiento, desarrollo de carrera, infraestructura y beneficios.

El posicionamiento de Banco Santa Cruz en el ranking de EFY parte de una encuesta con 90% de confiabilidad en la que participó una muestra de 229 personas, 64% mujeres y 36% hombres entre 29 y 35 años, egresados de las más reconocidas universidades del país, mayormente de las carreras de marketing y administración.

El estudio EFY fue creado por FirstJob, líder en marca del empleador, atracción y retención de talento joven, que incluye a más de 300 empresas y en el que han participado más de 56.000 jóvenes en Latinoamérica.

Durante el año 2020 dimos pasos importantes para apoyar los procesos de **cambio y cultura** de nuestra organización con impacto directo en el modelo de liderazgo y las formas y cultura de trabajo que promueve el Plan 100, a través de:

- Diseño e implementación de metodología de acompañamiento a equipos de alto desempeño de

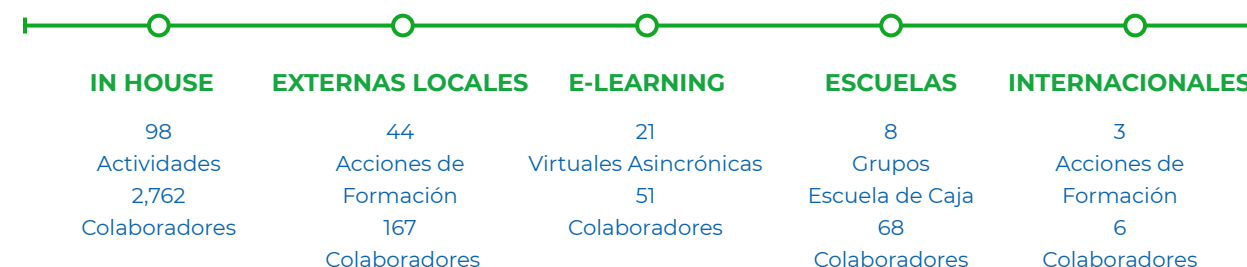
gestión del cambio basado en la metodología DISC.

- Activación de acompañamientos de 7 vicepresidencias, incorporando por primera vez los team building virtuales.
- Codiseño en conjunto con el área de Calidad y Mejora de la Vicepresidencia de Desarrollo de negocios del Programa de Calidad ADI para promover una cultura de trabajo eficiente que transforme los procesos de la organización.
- Acompañamiento a iniciativas estratégicas y proyectos en la definición e implementación de estrategia de mensajes claves y gestión del cambio para su implementación.
- Ejecución de Programa de Bienestar virtual BSC.

Debido a las circunstancias y comprometido con la continuidad de nuestros procesos, **rediseñamos nuestro proceso de inducción**, creando un “on boarding” lúdico, experiencial y virtual para nuestros nuevos colaboradores, incorporando un kit con herramientas de utilidad para facilitar el proceso de integración a nuestra gran familia BSC.

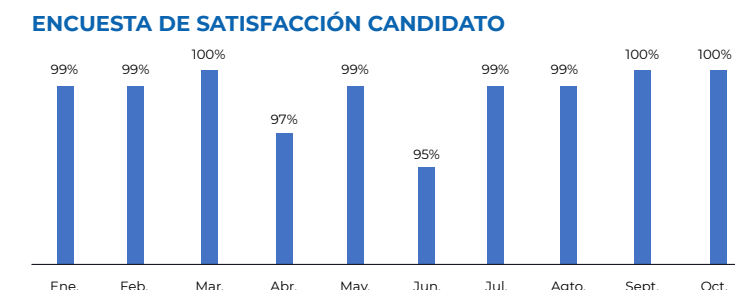
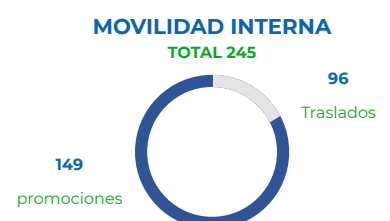
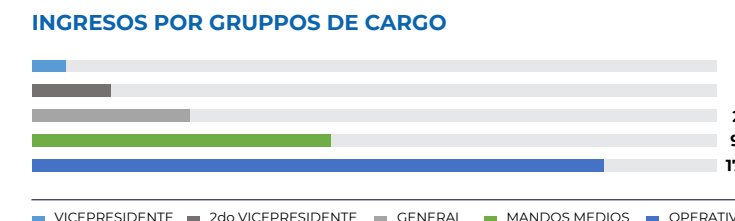
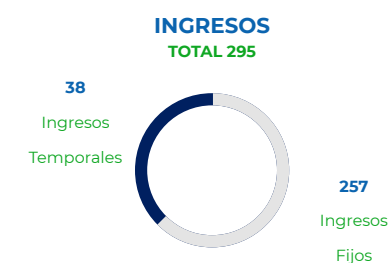
Con respecto a nuestras **acciones de aprendizaje** para el año 2020, realizamos ajustes de acuerdo a la situación de emergencia presentada y logramos 174 acciones, para un total de 17,159,40 horas hombres ejecutadas.

EJECUCIÓN APRENDIZAJE 2020



Además, el año 2020, dio lugar a la apertura nuestro espacio de aprendizaje en ORN, equipado para los entrenamientos de la Escuela de Caja.

Con la salida en vivo de Conex, nuestro proceso de **atracción de talento**, también fue rediseñado para continuar abriendo nuestras puertas a nuevos talentos, facilitándoles los medios para ver y aplicar a nuestras vacantes, respetando las medidas de prevención recomendadas en nuestros contactos con el candidato, realizando un total de 295 ingresos y a nivel interno y promoviendo el crecimiento de nuestros colaboradores se ejecutaron 149 promociones y 96 traslados, teniendo un promedio de satisfacción de servicio por nuestros nuevos colaboradores sobre el proceso de un 99%.



En cuanto a diseño y desarrollo organizacional podemos destacar el diseño y implementación del modelo de gestión de desempeño BSC, así como la ejecución de acción de aprendizaje virtual masiva para todos los colaboradores para acompañar la implementación de este nuevo proceso que busca la eficiencia en los resultados y el acompañamiento a nuestros colaboradores en su crecimiento profesional a través de sesiones de feedback.

De igual forma se realizó la parametrización y ejecución de evaluación de Idoneidad y Desempeño para todos los colaboradores BSC e ISC según circular 010-17 de la Superintendencia de Bancos de la República. Dominicana.

Definitivamente el 2020 ha sido un año para demostrar que como equipo tuvimos la capacidad de reinventarnos y hacer posible aquello que se podía ver imposible por nuestra gente.



Nuevos Centros de Negocios



Centro de Negocios Plaza Duarte



Centro de Negocios Puerto Plata

Centros de Negocios

ZONA NORTE

Puerto Plata

Ave. Manolo Tavares Justo No. 23, Paseo del Cedro, Plaza IFK, Puerto Plata
809-320-9222

Caberete

Carretera Principal, Plaza Ocean One local 3311, Cabarete
809-571-0200

Sosúa

C/Pedro Clisante no. 25
Plaza Marina Walk local 101, Sosúa
809-571-2222

Moca

C/Independencia, esq. Dr. Alfonseca #31, Moca
809-278-2222

San Fco. de Macorís

C/Castillo, esq. Colón local #40, San Fco. de Macorís
809-244-1222

Palmares

Ave. Presidente Guzmán
Fernandez Plaza Palmares Mall
Módulo 102, San Fco. de Macorís
809-588-7222

ORN

Ave. 27 de Febrero No. 49, Santiago
809-724-2222

Plaza Internacional

Ave. Juan Pablo Duarte, Plaza Internacional local 104, Santiago
829-583-2222

Bellón

Ave. Rafael Vidal, esq. J.P. Duarte
Ferretería Bellón, Santiago
809-581-1944

La Sirena-El Embrujo

Autopista Duarte km. 5 1/2 esq.
Rafael Vidal, La Sirena El Embrujo, Santiago
829-575-2222

Plaza Paseo

Ave. Juan Pablo Duarte #147,
Plaza Paseo, Santiago
809-587-9596

Las Colinas

Av. 27 de Febrero, Antiguo Edificio Cibaeña
Motors, local NO.2, Edificio 107
809-570-3322/809-576-7894

Valerio

Ave. Restauración, esq. Valerio,
Santiago
809-971-2222

La Fuente

Ave. Mirador del Yaque,
Plaza Génesis módulo no. 9, La Fuente,
Santiago
809-734-2222

La Vega

C/Juana Saltitopa No.3, esq.
Gral. Juan Rodríguez
809-277-1222

ZONA NORDESTE

Las Terrenas

Calle Duarte #238,
Plaza Milano local #7, Las Terrenas
809-240-9022

ZONA ESTE

Punta Cana Down T.

Plaza Down Town, local 101,
Av. Barceló esq.
Bulevar Turística del Este.
809-466 2220/809 466 2200

Punta Cana Village

Avenida Primero De Noviembre,
Edificio Porto Fino. Suite #101,
Punta Cana Village Rep.Dom.
809.466-7222

Bávaro

Carretera Arena Gorda
Plaza Progreso local 102, Bávaro
809-552-9922

Higüey

Carretera Mella, Plaza Taveras
Center local 2, Higüey
809-469-2222

SANTO DOMINGO

Lope de Vega

Ave. Lope de Vega No. 21,
Naco, Santo Domingo
809-726-2222

Ozama

Ave. Sabana Larga, casi esq.
Carr. Mella, Plaza Ozama local 101, Ozama,
Santo Domingo
809-335-2222

Villa Consuelo

Ave. Eusebio Manzueta No. 116,
Villa Consuelo, Santo Domingo
809-334-2222

Herrera

Ave. Isabel Aguiar #98,
Plaza Palmares, Herrera,
Santo Domingo
809-531-2222

Bonaire

Ave. San Vicente de Paul
esq. Bonaire, Plaza Bonaire local 101,
Bonaire, Santo Domingo
829-681-2222

Naco

Ave. Tiradentes, Plaza Galerías
de Naco, Naco, Santo Domingo
829-565-2222

Enriquillo

Ave. Enriquillo esq. Caonabo,
Sector Los Cacicazgos, Santo Domingo
809-482-4998

Máximo Gómez

Ave. Máximo Gómez No. 15,
Plaza El Faro, local 1D. Gazcue, Santo Domingo
809-689-8756

Sambil

Ave. John F. Kennedy, esq.
Ave. Máximo Gómez. Plaza Sambil, local G14,
Santo Domingo
809-732-7851

Arroyo Hondo

Calle Camino Chiquito esq.
Héctor García Godoy, Centro Comercial
Patio del Norte, local 209A, Arroyo Hondo,
Santo Domingo
809-262-2222

Bella Vista Mall

Ave. Sarasota, Bella Vista Mall,
Primer nivel, Bella Vista,
Santo Domingo
829-567-2222

Núñez de Cáceres

Av. Núñez de Cáceres #591, esq. Gustavo
Mejía Ricard, La Castellana, antiguo edificio
Lemca.
809-542-2200/809-475-2222

Agora Mall

Av. John F. Kennedy, Ágora Mall, sótano 1
809-373-0222

Galería 360

Av. John F. Kennedy, Centro Comercial
Galería 360, local #46ª, primer nivel.
809-732-7222

Patio Colombia

Av. República de Colombia, Centro
Comercial Patio Colombia, local #10, 1er piso,
Santo Domingo.
809-534-2222

Blue Mall

Centro Comercial Blue Mall,
local P-3, 3er nivel,
Santo Domingo.
809-740-2222

San Isidro

Autopista Coronel Rafael Tomás Fernández,
primer nivel de la Plaza Cuadra, San Isidro.
809-560-2222

Plaza Duarte (Carrefour)

Km 10 1/2 de la Autopista Duarte,
calle segunda del sector Los Guayabos.
809-542-7222

Portafolio de Productos

BANCA DE NEGOCIOS EMPRESARIALES

FINANCIAMIENTO

Línea de crédito comercial.
Préstamos Comerciales.
Descuento de Facturas Comerciales
(Factoring).
Arrendamiento Financiero (Leasing).
Flexilínea.
Línea Bimoneda.
Línea Financiamiento Internacional (LFI).

DEPÓSITOS E INVERSIONES

Cuentas Corriente Comercial
Cuenta Corriente Remunerada Comercial
Cuenta Comercial de Ahorro en Pesos
Cuenta Comercial de Ahorro en Dólares
Cuenta Comercial de Ahorro en Euros
Certificados de depósitos en USD y DOP

NEGOCIOS ESPECIALIZADOS – GESTIÓN DE EFECTIVO

Productos y Servicios de recaudo

Depósito Seguro
Depósito Identificado
Recaudos referenciados
Recaudo electrónico (Depósitos Afiliados).

Productos y Servicios de pagos

Pago de impuestos y servicios.
Pagos de nómina.
Pagos a productos propios, terceros en BSC
y otros bancos.

Pagos a Suplidores.
Tarjeta de Crédito Visa Empresarial
Tarjeta de Crédito Visa Flotilla-Full Car
Empresarial

Servicios de Información

Estado de cuenta electrónicos
Histórico de transacciones
Histórico de comprobantes de pagos y/o
transferencias
Generación de comprobantes fiscales (NCF)
Auditoría por usuarios y tipos de
transacciones

DIVISIÓN INTERNACIONAL

PRE (Pre-Export Finance)
Exporta y cobra
PIF (Post-Import Finance)
Cartas de Crédito de Importación y
Exportación
Cobranzas avaladas
Garantías
Transferencias internacionales

ACCESOS

Telenlace: 809-726-1000
Bancanet: www.bsc.com.do
Red de cajeros automáticos Santa Cruz
Red de subagentes bancarios

BANCA DE NEGOCIOS PERSONALES

PRODUCTOS

Cuentas de Ahorro en pesos
 Cuenta de Ahorro en dólares
 Cuenta Corriente estándar
 Cuenta Corriente remunerada
 Certificados financieros en pesos
 Certificados financieros en dólares
 Préstamos Personales
 Préstamos Fáciles
 Préstamos de Vehículos
 Préstamos Hipotecarios
 Tarjeta de Débito Cooperativa El Progreso
 Tarjeta de Débito Cooperativa La Telefónica
 Tarjetas de Débito Clásica, Gold y Platinum
 Tarjetas de Crédito Visa Clásica, Gold, Platinum, Infinite
 Tarjetas de Crédito para combustible "Full Car"
 Tarjeta de Crédito Cecomsa
 Tarjeta Multicrédito-Crédito diferido
 Tarjeta de Crédito Joven.

SERVICIOS

Mercado libre de divisas
 Transferencias Internacionales
 Cheques de administración
 Certificación e cheques
 Pago de servicios

MI NEGOCIO

PRODUCTOS

Cuentas de ahorro en pesos
 Cuentas de ahorro en dólares
 Cuentas de ahorro en euros
 Cuenta Corriente estándar
 Cuenta Corriente remunerada
 Certificados financieros en pesos
 Certificados financieros en dólares
 Préstamos comerciales
 Líneas de crédito en RD\$ y US\$
 Línea LFI
 Flexilínea
 Leasing
 Factoring
 Confirming
 Nómina electrónica
 Tarjeta de Crédito Empresarial
 Tarjeta de Crédito para combustible Full Car-Empresarial

SERVICIOS

Mercado libre de divisas
 Transferencias internacionales
 Cheques de administración en RD\$ y US\$
 Certificación de cheques
 Pago de servicios

ACCESOS

Telenlace: 809-726-1000
 Bancanet: www.bsc.com.do
 Red de cajeros automáticos Santa Cruz
 Red de subagentes bancarios

CONSEJO DE DIRECTORES

FAUSTO ARTURO PIMENTEL PEÑA

Presidente

FERNANDO ROSARIO

Vicepresidente

FAUSTO ARMANDO PIMENTEL PEÑA

Secretario

SILVINO PICHARDO

Director

LUIS EMILIO PAPTERRA

Director

LEONARDO HINCAPIÉ

Director

FAUSTO ARIEL PIMENTEL PEÑA

Director

PRINCIPALES EJECUTIVOS

RAFAEL JIMINIAN

Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

EDUARDO MARRERO

Vicepresidente Senior de Banca Empresa

IRVIN ISIDOR

Vicepresidente Desarrollo de Negocios

MARIBEL CONCEPCIÓN

Vicepresidente Gestión Integral de Riesgos

YOLANDA VALDEZ

Vicepresidente Corporativo

VILDANIA NUÑEZ

Vicepresidente de Operaciones

MARÍA DEL PILAR PERALTA

Vicepresidente de Experiencia Colaborador

MANUEL MARTÍNEZ

Vicepresidente de Tesorería

RAFAEL REYES

Vicepresidente de Seguridad Física

ELAURI RODRIGUEZ

Vicepresidente De Auditoria Interna

YOVANNY ARIAS

2da Vicepresidenta de Finanzas

OMAR BAIRAN

Vicepresidente Consultoría Jurídica

INGRID DEBES

Vicepresidenta de Relaciones Públicas y Comunicación Corporativa

SUSANA LÓPEZ

2da Vicepresidenta de internacional

DEBORAH HURTADO

2da Vicepresidenta de Administrativo

RAMON ENRIQUE GUZMAN

Vicepresidente Cumplimiento PLAFT



YOVANNY ARIAS
2da. Vicepresidente de Finanzas

Informe de los Auditores Independientes y Estados Financieros sobre Base Regulada 31 de diciembre de 2020



Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas y Consejo de Directores de Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros del Banco Múltiple Santa Cruz, S. A. (en adelante “el Banco”), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2020, y los estados de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto correspondientes al año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco Múltiple Santa Cruz, S. A. al 31 de diciembre de 2020, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las prácticas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, según se describe en la Nota 2 a los estados financieros que se acompañan.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen más adelante en la sección “Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros” de nuestro informe. Somos independientes del Banco de acuerdo con el Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA), junto con los requerimientos de ética emitidos por el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en la República Dominicana, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas en conformidad con esos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Asuntos clave de auditoría

Los asuntos claves de auditorías son aquellos asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de la auditoría de los estados financieros en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión de auditoría sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

*PricewaterhouseCoopers República Dominicana, S. R. L., Ave. Lope de Vega No. 29,
Edificio Novo-Centro, Piso PwC, Apartado Postal 1286, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono (809) 567-7741, Telefax (809) 541-1210,
RNC 132-09535-9*

Asuntos clave de auditoría	Forma en la cual nuestra auditoría abordó el asunto
<p><u>Provisión para créditos</u></p> <p>Al 31 de diciembre de 2020, la cartera de créditos asciende a RD\$33,953 millones, neto de la provisión para créditos de RD\$2,211 millones.</p> <p>Consideramos a la provisión para créditos como un área de énfasis en nuestra auditoría debido al uso de juicios, magnitud de la cartera y complejidad en el mecanismo de su determinación por la Administración del Banco, basada en el Reglamento de Evaluación de Activos (en adelante “REA”) aprobado por la Junta Monetaria, instructivos y disposiciones regulatorias relacionadas, que establecen el procedimiento para la evaluación y constitución de la provisión para créditos.</p> <p>La provisión para créditos se determina principalmente con base en la clasificación de riesgo del deudor, según se resume a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayores deudores comerciales: Se basa en un análisis categorizado del deudor en función de su capacidad y comportamiento de pago, y riesgo país. - Medianos deudores comerciales: Se basa en el comportamiento de pago ajustado conforme a una evaluación simplificada considerando las pérdidas operativas con relación al patrimonio ajustado del deudor. - Menores deudores comerciales, créditos de consumo e hipotecarios: Se determina con base en los días de morosidad. <p>Las garantías que respaldan los créditos otorgados son consideradas como un elemento secundario para el cómputo de la cobertura de la provisión con base en un monto admisible establecido.</p>	<p>Los principales procedimientos de auditoría aplicados consistieron en una combinación de pruebas de controles y sustantivas, que se resume a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entendimos y evaluamos el diseño y probamos la efectividad de los controles claves sobre el proceso transaccional de los créditos y la evaluación realizada por el Banco para determinar la clasificación de riesgo del deudor. - Con base en una muestra de mayores deudores comerciales, verificamos su clasificación de riesgo con base en su capacidad y comportamiento de pago y riesgo país. En adición, comparamos las clasificaciones de riesgo de la muestra seleccionada asignada por el Banco con la alineación del deudor en todo el sistema financiero en la República Dominicana. - Con base en una muestra de medianos deudores comerciales, verificamos su clasificación de riesgo en base a su comportamiento de pago y sus pérdidas operativas. En adición, para la verificación del comportamiento de pago, comparamos con la información del sistema financiero en la República Dominicana relacionada a los días de morosidad del deudor. - Ejecutamos un recómputo del monto de garantías admisibles, sobre muestras selectivas de deudores comerciales, de acuerdo con los criterios de admisibilidad y los porcentajes de descuento establecidos por el REA. Además, verificamos que las garantías estén respaldadas por informes de tasadores independientes que cumplan los requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos, y que estén vigentes. - Para una muestra de menores deudores comerciales, créditos de consumo e hipotecarios, verificamos la clasificación de riesgo con base en los días de morosidad.

Asuntos clave de auditoría	Forma en la cual nuestra auditoría abordó el asunto
<p><u>Provisión para créditos</u></p> <p>El Banco constituyó provisiones adicionales y anticíclicas por RD\$1,014 millones basados en un modelo interno de medición a riesgo para hacer frente a las pérdidas que podrían realizarse a partir de la situación financiera de los deudores de acuerdo con el impacto que la pandemia COVID-19 tiene sobre los distintos sectores de la economía. De acuerdo con el REA, este tipo de provisión se constituye para hacer frente al riesgo potencial de los activos y contingencias relacionados a las variaciones en el ciclo económico.</p> <p>(Véase más detalle en las Notas 2, 7 y 12 relacionadas con cartera de créditos y provisión para créditos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutamos un recálculo aritmético de la provisión para el total de los créditos, incluyendo rendimientos por cobrar, considerando los porcentajes aplicables a cada categoría de riesgo y el nivel de admisibilidad de la garantía para los créditos garantizados. - Indagamos con la gerencia del Banco y evaluamos las bases utilizadas por el área de riesgo sobre el modelo de riesgo en que se basa el Banco para mantener provisiones adicionales y anticíclicas, el cual incluye la experiencia previa de eventos pasados para hacer frente a posibles pérdidas futuras de la cartera de créditos y el comportamiento de la misma. Entendimos y evaluamos el modelo interno de medición de riesgo a partir del cual se ha estimado dicha provisión. - Verificamos que las divulgaciones en notas a los estados financieros, incluyendo las revelaciones adicionales requeridas sobre el impacto de la pandemia COVID 19 en la cartera de créditos y provisiones para créditos, se realizaron de acuerdo con las disposiciones regulatorias vigentes.
<p>Otro asunto</p>	
<p>Los estados financieros que se acompañan no están destinados a presentar la posición financiera y los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de acuerdo con los principios contables de jurisdicciones distintas a la República Dominicana. Por lo tanto, el balance general y los estados de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto y su utilización no están diseñados para aquellos que no estén informados acerca de las prácticas de contabilidad y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.</p>	
<p>Otra información</p>	
<p>La gerencia es responsable por la otra información. La otra información comprende la información incluida en la Memoria Anual del Banco, pero no incluye los estados financieros ni nuestro correspondiente informe de auditoría sobre los mismos, que se espera que se ponga a nuestra disposición después de la fecha de este informe del auditor.</p>	

Nuestra opinión sobre los estados financieros no abarca la otra información y no expresamos ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad al respecto. En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información identificada anteriormente y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente inconsistente con los estados financieros o nuestros conocimientos obtenidos en la auditoría, o pareciera ser que existe un error material.

Cuando leamos la Memoria Anual del Banco, si concluimos que existe un error material en la misma, estamos obligados a comunicar el asunto a los encargados del gobierno corporativo.

Responsabilidades de la administración y los responsables del gobierno del Banco en relación con los estados financieros

La administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las prácticas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, la cual es una base integral de contabilidad diferente a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) promulgadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, salvo que la administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa más realista que hacerlo.

Los responsables del gobierno del Banco están a cargo de supervisar el proceso de presentación de los informes financieros del Banco.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Una seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, podría esperarse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de un fraude es más elevado que aquel que resulte de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la anulación del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.

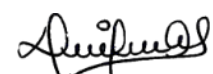
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas, efectuadas por la administración.
- Concluimos sobre el uso adecuado por la administración, del principio contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no, una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar una duda significativa sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría, sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si tales revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que el Banco no pueda continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y los hechos subyacentes de una forma que logren una presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno del Banco en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de la auditoría planificados y los hallazgos de auditoría significativos, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia, y hemos comunicado todas las relaciones y demás asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

De los asuntos comunicados a los responsables del gobierno corporativo del Banco, determinamos los asuntos que eran de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período actual y que, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría a menos que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban la divulgación pública del asunto, o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no debería ser comunicado en nuestro informe porque, cabe razonablemente esperar, que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de dicha comunicación.


No. de registro en la SIB: A-004-0101



C. P. A.: Denisse Sánchez

No. de registro en el ICPARD 10841 Socio a cargo de la auditoría

23 de marzo de 2021

Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Balance General

(Valores en RD\$)

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
ACTIVOS		
Fondos disponibles (Nota 4)		
Caja	4,838,781,938	2,644,665,732
Banco Central	20,066,129,888	8,880,711,050
Bancos del país	34,020,605	20,335,731
Bancos del extranjero	3,523,288,362	1,501,152,854
Otras disponibilidades	89,358,934	69,948,849
	<u>28,551,579,727</u>	<u>13,116,814,216</u>
Inversiones (Notas 6 y 12)		
Disponibles para la venta	360,571,800	
Otras inversiones en instrumentos de deuda	21,549,928,369	24,668,144,130
Rendimientos por cobrar	558,591,224	326,573,136
Provisión para inversiones	(8,202,876)	(7,921,951)
	<u>22,460,888,517</u>	<u>24,986,795,315</u>
Cartera de créditos (Notas 7 y 12)		
Vigente	34,977,899,774	30,825,656,083
Reestructurada	158,654,448	113,465,437
Vencida	710,002,002	406,297,396
Cobranza judicial	64,508,999	38,731,370
Rendimientos por cobrar	253,624,276	225,654,711
Provisión para créditos	(2,211,282,088)	(1,080,775,650)
	<u>33,953,407,411</u>	<u>30,529,029,347</u>
Cuentas por cobrar (Nota 8)	552,396,341	328,999,733
Bienes recibidos en recuperación de créditos (Notas 9 y 12)		
Bienes recibidos en recuperación de créditos	145,551,845	171,430,293
Provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos	(128,616,513)	(147,351,091)
	<u>16,935,332</u>	<u>24,079,202</u>
Inversiones en acciones		
Inversiones en acciones	2,997,635	2,485,188
Provisión por inversión en acciones	(32,973)	(24,852)
	<u>2,964,662</u>	<u>2,460,336</u>
Propiedades, muebles y equipo (Nota 10)		
Propiedades, muebles y equipo	2,149,208,972	1,920,463,222
Depreciación acumulada	(960,665,721)	(850,368,304)
	<u>1,188,543,251</u>	<u>1,070,094,918</u>
Otros activos (Nota 11)		
Cargos diferidos	350,708,283	341,053,077
Intangibles	47,190,268	47,190,268
Activos diversos	86,492,566	80,424,308
Amortización acumulada	(41,241,608)	(37,134,946)
	<u>443,149,509</u>	<u>431,532,707</u>
TOTAL DE ACTIVOS	<u>87,169,864,750</u>	<u>70,489,805,774</u>
Cuentas contingentes (Nota 23)	9,886,266,553	9,958,920,977
Cuentas de orden (Nota 34)	105,694,995,084	66,468,506,533

Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.Balance General
(Valores en RD\$)

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
PASIVOS Y PATRIMONIO NETO		
PASIVOS		
Obligaciones con el público (Nota 13)		
A la vista	6,505,720,341	4,707,976,471
De ahorro	22,772,384,518	15,146,966,777
A plazo	13,205,379,876	12,322,941,461
Intereses por pagar	45,854	34,534
	<u>42,483,530,589</u>	<u>32,177,919,243</u>
Depósitos de instituciones financieras del país y del exterior (Nota 14)		
De instituciones financieras del país	4,194,011,834	4,302,177,743
	<u>3,143,597,932</u>	
Obligaciones por pactos de recompra de títulos (Nota 15)		
Fondos tomados a préstamo (Nota 16)		
Del Banco Central	6,392,729,658	
De instituciones financieras del exterior	116,226,200	1,402,442,192
Intereses por pagar	67,341,184	11,433,759
	<u>6,576,297,042</u>	<u>1,413,875,951</u>
Valores en circulación (Nota 17)		
Títulos y valores	20,213,780,661	24,342,803,507
Intereses por pagar	5,492,122	2,146,133
	<u>20,219,272,783</u>	<u>24,344,949,640</u>
	<u>1,468,129,691</u>	<u>994,971,249</u>
Otros pasivos (Nota 18)		
Obligaciones subordinadas (Nota 19)		
Deudas subordinadas	2,250,000,000	1,500,000,000
Intereses por pagar	47,233,724	39,752,860
	<u>2,297,233,724</u>	<u>1,539,752,860</u>
TOTAL DE PASIVOS	<u>80,382,073,595</u>	<u>64,773,646,686</u>
PATRIMONIO NETO (Nota 21)		
Capital pagado	5,206,627,800	4,407,206,160
Otras reservas patrimoniales	360,042,438	302,012,308
Superávit por revaluación	107,517,301	107,517,301
Ganancia no realizada en inversiones disponibles para la venta	11,029,476	
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	1,679	1,260
Resultado del ejercicio	1,102,572,461	899,422,059
TOTAL PATRIMONIO NETO	<u>6,787,791,155</u>	<u>5,716,159,088</u>
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	<u>87,169,864,750</u>	<u>70,489,805,774</u>
Cuentas contingentes (Nota 23)	9,886,266,553	9,958,920,977
Cuentas de orden (Nota 34)	105,694,995,084	66,468,506,533

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

Fausto Arturo Pimentel Peña	Yovanny Margarita Arias Núñez	Anthony Méndez
Presidente Ejecutivo	2do Vicepresidente de Finanzas	Gerente de Contabilidad

Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.Estado de Resultados
(Valores en RD\$)

	Año Terminado al	
	31 de diciembre de	2019
	2020	2019
Ingresos financieros (Nota 24)		
Intereses y comisiones por créditos	4,340,863,777	3,820,304,551
Intereses por inversiones	2,225,656,845	1,476,622,734
Ganancia por inversiones	1,347,044,177	722,432,522
	<u>7,913,564,799</u>	<u>6,019,359,807</u>
Gastos financieros (Nota 24)		
Intereses por captaciones	(2,398,077,249)	(2,233,508,873)
Pérdida por inversiones	(230,950,503)	(255,711,111)
Intereses y comisiones por financiamientos	(306,970,006)	(41,373,986)
	<u>(2,935,997,758)</u>	<u>(2,530,593,970)</u>
Margen financiero bruto	<u>4,977,567,041</u>	<u>3,488,765,837</u>
Provisiones para cartera de créditos (Nota 12)	(1,557,447,970)	(636,867,577)
Margen financiero neto	<u>3,420,119,071</u>	<u>2,851,898,260</u>
Ingresos (gastos) por diferencias de cambio	<u>376,383,090</u>	<u>(187,707,489)</u>
Otros ingresos operacionales (Nota 25)		
Comisiones por servicios	850,588,608	856,170,709
Comisiones por cambio	2,137,987,216	698,049,250
Ingresos diversos	142,555,143	184,759,514
	<u>3,131,130,967</u>	<u>1,738,979,473</u>
Otros gastos operacionales (Nota 25)		
Comisiones por servicios	(182,455,893)	(201,379,874)
Gastos diversos	(1,539,359,665)	(261,315,613)
	<u>(1,721,815,558)</u>	<u>(462,695,487)</u>
Gastos operativos		
Sueldos y compensaciones al personal (Nota 27)	(2,028,906,489)	(1,822,932,430)
Servicios de terceros	(289,729,284)	(319,632,022)
Depreciación y amortización	(123,815,016)	(115,880,002)
Otras provisiones	(56,042,646)	(48,838,727)
Otros gastos (Nota 28)	(1,019,066,152)	(938,101,885)
	<u>(3,517,559,587)</u>	<u>(3,245,385,066)</u>
Resultado operacional	<u>935,491,803</u>	<u>695,089,691</u>
Otros ingresos (gastos) (Nota 26)		
Otros ingresos	293,151,133	301,519,153
Otros gastos	(63,449,687)	(51,476,467)
	<u>229,701,446</u>	<u>250,042,686</u>
Resultado antes de impuesto sobre la renta	<u>1,165,193,249</u>	<u>945,132,377</u>
Impuesto sobre la renta (Nota 20)	(4,590,658)	1,627,685
Resultado del ejercicio	<u>1,160,602,591</u>	<u>946,760,062</u>

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

Fausto Arturo Pimentel Peña	Yovanny Margarita Arias Núñez	Anthony Méndez
Presidente Ejecutivo	2do Vicepresidente de Finanzas	Gerente de Contabilidad

Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.Estado de Resultados
(Valores en RD\$)

	Año Terminado al 31 de diciembre de	
	2020	2019
EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Intereses y comisiones cobrados por créditos	4,312,894,212	3,786,636,689
Otros ingresos financieros cobrados	3,340,682,934	2,126,352,128
Otros ingresos operacionales cobrados	2,789,916,294	1,541,352,945
Intereses pagados por captaciones	(2,387,239,076)	(2,208,161,827)
Intereses y comisiones pagados por financiamientos	(482,013,084)	(30,016,606)
Gastos generales y administrativos pagados	(3,182,701,925)	(2,983,166,310)
Otros gastos operacionales pagados	(1,721,815,558)	(462,695,487)
Impuesto sobre la renta pagado	(25,670,612)	(40,614,675)
Cobros diversos por actividades de operación	603,539,710	34,337,506
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	3,247,592,895	1,764,024,363
EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Interbancarios otorgados	(410,000,000)	(1,930,000,000)
Interbancarios cobrados	410,000,000	1,930,000,000
Disminución (aumento) neto en inversiones	2,444,234,461	(8,528,513,610)
Créditos otorgados	(47,787,531,437)	(46,921,902,598)
Créditos cobrados	42,774,068,741	39,961,339,502
Adquisición de propiedades, muebles y equipo	(253,169,906)	(372,620,742)
Producto de la venta de propiedades, muebles y equipo	15,074,107	4,069,552
Producto de la venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	46,680,281	109,033,100
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	(2,760,643,753)	(15,748,594,796)
EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Captaciones recibidas	686,062,083,340	564,985,536,389
Devolución de captaciones	(679,993,672,069)	(554,811,554,922)
Interbancarios tomados	1,270,000,000	250,000,000
Interbancarios pagados	(1,270,000,000)	(250,000,000)
Repos y préstamos FLR con Banco Central tomados	19,316,339,207	
Repos y préstamos FLR con Banco Central pagados	(16,172,741,275)	
Operaciones de deuda subordinada	750,000,000	1,000,000,000
Operaciones de fondos tomados a préstamo	7,336,609,848	2,734,791,023
Operaciones de fondos pagados	(2,250,802,682)	(1,557,459,900)
Dividendos pagados	(100,000,000)	(100,000,000)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	14,947,816,369	12,251,312,590
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO EN EL EFECTIVO	15,434,765,511	(1,733,257,843)
EFFECTIVO AL INICIO DEL EJERCICIO	13,116,814,216	14,850,072,059
EFFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO	28,551,579,727	13,116,814,216

Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.Estado de Flujos de Efectivo
(Valores en RD\$)

	Año Terminado al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Conciliación entre el resultado del ejercicio y el efectivo neto provisto por las actividades de operación		
Resultado del ejercicio	1,160,602,591	946,760,062
Ajustes para conciliar el resultado del ejercicio con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Provisiones:		
Cartera de créditos	1,557,447,970	636,867,577
Rendimientos por cobrar	49,130,876	36,148,322
Otras provisiones contingencias	6,911,769	12,690,405
Depreciación y amortización	123,815,016	115,880,002
Beneficios al personal y otros relativos	155,000,000	97,500,028
Impuesto sobre la renta	10,397,480	(6,143,733)
Impuesto sobre la renta diferido, neto	(20,068,870)	4,516,048
Provisión para litigios	102,151	102,151
Intereses por pagar	120,112,884	39,752,860
Efectos de fluctuación cambiaria, neta	359,094,946	(9,919,040)
Ganancia en venta de propiedades, muebles y equipo	(60,888)	(24,825)
Ganancia neta en venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	(954,074)	(10,368,700)
Incobrabilidad de cuentas por cobrar	34,725,136	19,285,591
Provisión para programa de fidelidad de clientes	30,720,546	30,720,546
Cambios netos en activos y pasivos		
Rendimientos por cobrar	(280,099,327)	(147,753,668)
Cuentas por cobrar	(258,121,744)	(4,190,586)
Cargos diferidos	(15,358,816)	(87,972,370)
Activos diversos	(6,068,258)	(15,938,515)
Intereses por pagar	(53,367,286)	(3,048,434)
Otros pasivos	273,630,793	109,160,642
Total de ajustes	2,086,990,304	817,264,301
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	3,247,592,895	1,764,024,363

Revelación de transacciones no monetarias en Nota 33.

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

Fausto Arturo Pimentel Peña Presidente Ejecutivo	Yovanny Margarita Arias Núñez 2do Vicepresidente de Finanzas	Anthony Méndez Gerente de Contabilidad
--	--	--

Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto

(Valores en RD\$)

	Capital Pagado	Otras Reservas Patrimoniales	Superávit por Revaluación	Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores	Ganancia no Realizada en Inversiones Disponibles para Venta	Resultado del Ejercicio	Total Patrimonio
Saldos al 1 de enero de 2019	3,692,752,680	254,674,305	107,517,301	1,224		814,453,516	4,869,399,026
Transferencia a resultados acumulados				814,453,516		(814,453,516)	
Dividendos pagados en (Nota 21):							
Efectivo				(100,000,000)			(100,000,000)
Acciones	714,453,480			(714,453,480)			
Resultado del ejercicio						946,760,062	946,760,062
Transferencia a otras reservas		47,338,003				(47,338,003)	
Saldos al 31 de diciembre de 2019	4,407,206,160	302,012,308	107,517,301	1,260		899,422,059	5,716,159,088
Transferencia de resultados acumulados				899,422,059		(899,422,059)	
Ganancia no realizada en inversiones a valor razonable					11,029,476		11,029,476
Dividendos pagados en (Nota 21):							
Efectivo				(100,000,000)			(100,000,000)
Acciones	799,421,640			(799,421,640)			
Resultado del ejercicio						1,160,602,591	1,160,602,591
Transferencia a otras reservas		58,030,130				(58,030,130)	
Saldos al 31 de diciembre de 2020	5,206,627,800	360,042,438	107,517,301	1,679	11,029,476	1,102,572,461	6,787,791,155

Para ser leídos conjuntamente con las notas a los estados financieros.

Fausto Arturo Pimentel Peña	Yovanny Margarita Arias Núñez	Anthony Méndez
Presidente Ejecutivo	2do Vicepresidente de Finanzas	Gerente de Contabilidad

Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros

31 de diciembre de 2020

1. Entidad

El Banco Múltiple Santa Cruz, S. A. (en adelante "Banco") se constituyó en el año 1983 bajo la denominación de Inversiones Santa Cruz, S. A., cambiando su razón social en 2004 por Banco Múltiple Santa Cruz, S. A. El Banco ofrece servicios múltiples bancarios a las empresas de propiedad privada y público en general. Sus principales actividades son las de préstamos, inversión, captación de depósitos y financiamientos y operaciones de divisas.

La administración general del Banco tiene sede en la Avenida Lope de Vega No. 21, Santo Domingo.

El detalle de personal de la alta gerencia y personal clave regulatorio es:

Nombre	Posición
Fausto Arturo Pimentel Peña	Presidente Ejecutivo
Rafael Jiminián Castillo	Vicepresidente Ejecutivo de Banca Persona
Eduardo Marrero	Vicepresidente Senior de Banca Empresa
Vildania Núñez Garrido	Vicepresidente Senior de Operaciones
Yolanda Valdez Brea	Vicepresidente Corporativo
María Del Pilar Peralta Brito	Vicepresidente de Experiencia Colaborador
Manuel Martínez Ortega	Vicepresidente de Tesorería
Maribel Concepción Hidalgo Irvin G.	Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos
Isidor Martínez	Vicepresidente de Desarrollo de Negocios
Omar de Jesús Bairan García	Vicepresidente de Consultoría Jurídica
Elauri Rodríguez Álvarez	Vicepresidente de Auditoría Interna
Ramón Enrique Guzmán Feliz	Vicepresidente de Cumplimiento PLAFT
Yovanny Arias Núñez	2do. Vicepresidente de Finanzas
Yudit María López	2do Vicepresidente de Seguridad Cibernética y de la Información
Raymir Abreu Peña	2do. Vicepresidente Riesgos No Financieros

El Banco se rige por la Ley Monetaria y Financiera y sus reglamentos, las resoluciones de la Junta Monetaria de la República Dominicana y las circulares de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

El detalle de la cantidad de oficinas, subagentes bancarios y cajeros automáticos es:

Ubicación	2020			2019		
	Oficinas(*)	Subagentes Bancarios	Cajeros Automáticos	Oficinas(*)	Subagentes Bancarios	Cajeros Automáticos
Santo Domingo	18	37	28	17	14	26
Santiago	8	21	18	8	15	18
Interior del país	12	60	21	12	43	21
	38	118	67	37	72	65

(*) Corresponde a oficina principal y sucursales.

El Banco mantiene sus registros y prepara sus estados financieros en pesos dominicanos (RD\$).

Los estados financieros fueron aprobados para su emisión el 25 de febrero de 2021 por el Consejo de Directores del Banco.

2. Resumen de las Principales Políticas de Contabilidad

Bases Contables y de Preparación de los Estados Financieros

El Banco prepara sus estados financieros de acuerdo con las prácticas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana (en adelante "Superintendencia de Bancos") en su Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras vigentes, los reglamentos, resoluciones, instructivos, circulares y otras disposiciones específicas emitidas por la Superintendencia de Bancos y la Junta Monetaria de la República Dominicana, dentro del marco de la Ley Monetaria y Financiera. Las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante "NIIF") son usadas como normas suplementarias en ciertas situaciones no previstas en el referido marco contable. Las prácticas de contabilidad para instituciones financieras difieren en algunos aspectos de las NIIF aplicables para instituciones financieras, por consiguiente, los estados financieros no pretenden presentar la situación financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo de conformidad con dichas NIIF.

Los estados financieros del Banco están preparados con base en el costo histórico, excepto por algunos terrenos y edificios presentados a su valor revaluado y las inversiones disponibles para la venta presentados a su valor razonable.

Diferencias con Normas Internacionales de Información Financiera

Las prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos difieren de las NIIF en algunos aspectos. Se resumen a continuación ciertas diferencias:

- i) De acuerdo con lo requerido por la Superintendencia de Bancos, la provisión para la cartera de créditos corresponde al monto determinado con base en una evaluación de riesgos realizada por el Banco siguiendo lineamientos del Reglamento de Evaluación de Activos (en adelante "REA"). Los niveles de provisiones para los créditos comerciales denominados mayores y medianos deudores se miden de conformidad a la clasificación asignada a cada crédito y para los créditos comerciales denominados menores deudores, créditos de consumo e hipotecarios, con base en los días de atraso. La evaluación para los mayores y medianos deudores comerciales incluye la documentación de los expedientes de crédito, considerando las cifras de los estados financieros del prestatario, el comportamiento de pago y los niveles de garantía, siguiendo los lineamientos del REA. La Superintendencia de Bancos permite la constitución de provisiones anticíclicas.

De conformidad con las NIIF, específicamente la NIIF 9 "Instrumentos Financieros" (de aplicación obligatoria para los ejercicios que iniciaron el 1 de enero de 2018, reemplazando a la NIC 39), una entidad debe reconocer el deterioro del valor de la cartera de créditos por las pérdidas esperadas durante el tiempo de vida de los activos para los cuales ha habido un incremento significativo en el riesgo crediticio desde su reconocimiento inicial (evaluado sobre una base colectiva o individual), considerando toda la información razonable y sustentable, incluyendo la que se refiera al futuro. La NIIF 9 establece un enfoque de tres fases para la contabilización de la provisión por deterioro, que se basa en el cambio en la calidad crediticia de los activos financieros desde su reconocimiento inicial.

- ii) Las regulaciones bancarias requieren que las inversiones en acciones se valúen al costo o valor de mercado, el menor. De no existir mercado, se valúan al costo menos deterioro, debiendo evaluar la calidad y solvencia del emisor, utilizando los lineamientos del REA. De acuerdo con las NIIF, debe determinarse si existe control o influencia significativa. De existir control deben prepararse estados

financieros consolidados. De existir influencia significativa, las inversiones se reconocen bajo el método de participación en los estados financieros consolidados y al costo o al método de participación en los estados financieros individuales. En caso de no tenerse control o influencia significativa, las inversiones se registran al valor razonable.

- iii) La cartera de inversiones se clasifica de acuerdo a categorías de riesgo determinadas por la Superintendencia de Bancos que requiere provisiones específicas, siguiendo los lineamientos del REA y disposiciones específicas. Las NIIF requieren las mismas consideraciones indicadas para la cartera de créditos en el literal i) anterior.
- iv) La provisión para los bienes recibidos en recuperación de créditos se determina una vez transcurridos los 120 días subsiguientes a la adjudicación u obtención de la sentencia definitiva:
- *Bienes muebles*: en forma lineal a partir del sexto mes, a razón de $1/18^{\text{avo}}$ mensual.
 - *Bienes inmuebles*: en forma lineal a partir del primer año, a razón de $1/24^{\text{avo}}$ mensual.
 - *Títulos valores*: sigue la base de provisión para inversiones.

Las NIIF requieren que estos activos sean provisionados cuando exista evidencia de deterioro en su valor.

- v) Los rendimientos por cobrar con una antigüedad menor a 90 días son provisionados conforme a la clasificación otorgada a la cartera de créditos correlativa, y los rendimientos por cobrar con antigüedad superior a 90 días son provisionados al 100% si son créditos comerciales, de consumo e hipotecarios y a los 60 días si son intereses por tarjetas de crédito. A partir de esos plazos se suspende el devengamiento y se contabilizan en cuentas de orden. De acuerdo con las NIIF, aplican los mismos criterios que para la provisión sobre cartera de créditos, considerando que los rendimientos por cobrar continúan su devengamiento basado en su valor en libros neto de deterioro.
- vi) El Banco traduce las partidas en moneda extranjera a la tasa de cambio oficial establecida por el Banco Central de la República Dominicana (en adelante "Banco Central") a la fecha del balance general. Las NIIF requieren que los saldos en moneda extranjera sean traducidos a la tasa de cambio de contado existente a la fecha del balance general.
- vii) La Superintendencia de Bancos autoriza a las entidades de intermediación financiera a castigar un crédito con o sin garantía cuando ingresa a cartera vencida y se encuentra 100% provisionado, excepto los créditos a vinculados que deben ser castigados cuando se hayan agotado todos los procesos legales de cobro y los funcionarios y/o directores relacionados hayan sido retirados de sus funciones. De acuerdo con las NIIF, una entidad reducirá directamente el importe en libros de un activo financiero cuando la entidad no tenga expectativas razonables de recuperar un activo financiero en su totalidad o una parte de éste.
- viii) La Superintendencia de Bancos requiere que las provisiones mantenidas para un préstamo al momento de ejecutarse su garantía, sean transferidas y aplicadas al bien adjudicado. Las NIIF sólo requieren provisión cuando el valor de mercado del bien sea inferior a su valor en libros o exista deterioro del mismo.

- ix)** La presentación de ciertas revelaciones de los estados financieros según las NIIF difiere de las requeridas por la Superintendencia de Bancos.
- x)** De conformidad con las prácticas bancarias, los otros ingresos operacionales, tales como comisiones por renovaciones de tarjetas de crédito, operaciones de cartas de crédito y aceptaciones en circulación son reconocidas inmediatamente. De acuerdo con las NIIF, el ingreso debe ser reconocido cuando una entidad transfiere el control de un bien o servicio a lo largo del tiempo y, por ello, satisface una obligación de desempeño. El ingreso se reconoce por el precio de la transacción que se asigna a esa obligación de desempeño.
- xi)** La Superintendencia de Bancos requiere que los programas de computación, mejoras a propiedad arrendada, entre otros, sean previamente autorizados por dicha Superintendencia para ser registrados como activos intangibles y se clasifiquen como bienes diversos hasta que sean autorizados. Las NIIF requieren que estas partidas sean registradas directamente como activos intangibles, siempre y cuando las mismas vayan a generar beneficios económicos futuros.
- xii)** La Superintendencia de Bancos requiere que las inversiones colocadas a corto plazo, de alta liquidez y fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, sean clasificadas como inversiones. Las NIIF requieren que las inversiones a corto plazo, de alta liquidez y con vencimiento original de hasta tres meses sean clasificadas como equivalentes de efectivo.
- xiii)** La Superintendencia de Bancos requiere que las entidades de intermediación financiera clasifiquen las inversiones en valores en cuatro categorías: negociables, disponibles para la venta, mantenidas hasta su vencimiento y otras inversiones en instrumentos de deuda. En esta última categoría se clasifican aquellas inversiones que no cotizan en un mercado activo u organizado y que no pueden ser clasificadas en las tres categorías anteriores. Las inversiones negociables y disponibles para la venta deben registrarse a su valor razonable y las inversiones mantenidas a vencimiento y otras inversiones en instrumentos de deuda, a su costo amortizado. Las NIIF no establecen la categoría de otras inversiones en instrumentos de deuda. La NIIF 9 establece tres categorías de instrumentos de deuda: costo amortizado, valor razonable con cambios en otros resultados integrales (patrimonio) y valor razonable con cambios en resultados. Dicha clasificación depende del modelo de negocios para la gestión de los activos financieros y de las características de los flujos de efectivo contractuales.
- xiv)** De conformidad con las regulaciones bancarias vigentes, el Banco clasifica como actividades de inversión y de financiamiento los flujos de efectivo de la cartera de préstamos y depósitos de clientes, respectivamente. Las NIIF requieren que los flujos de efectivo de estas transacciones se presenten como parte de los flujos de las actividades de operación. En adición, los movimientos en inversiones se muestran netos en las actividades de inversión según el regulador. Las NIIF requieren que dichos movimientos se expongan en forma separada.
- xv)** De conformidad con las prácticas bancarias vigentes, el Banco debe revelar en forma cuantitativa los riesgos a los cuales está expuesto derivado de sus instrumentos financieros, tales como los riesgos de tasa de interés y de liquidez y calidad crediticia de los préstamos, entre otros. Las NIIF requieren divulgaciones adicionales que permitan a los usuarios de los estados financieros evaluar: a) la importancia de los instrumentos financieros en relación a la posición financiera y resultados de la entidad y b) la naturaleza y el alcance de los riesgos resultantes de los instrumentos

- financieros a los cuales la entidad está expuesta durante el ejercicio y a la fecha de reporte y cómo la entidad maneja esos riesgos.
- xvi)** La Superintendencia de Bancos establece que las operaciones de compra y venta de divisas a futuro sean reconocidas en el activo o pasivo por la diferencia entre la tasa de cambio vigente y la tasa pactada, y que el valor nocional pactado se registre en cuentas de orden, y a la vez, permite que los valores de divisas vendidos al cierre del ejercicio sean divulgados como saldos en moneda extranjera en la Nota 3 a los estados financieros para fines de determinación de la posición neta en moneda extranjera. Las NIIF requieren el registro de los derivados que se incluyen en este tipo de contratos en cuentas de activos y pasivos a su valor razonable, así como también que se divulguen los activos y pasivos en moneda extranjera existentes al cierre del ejercicio.
- xvii)** Las entidades de intermediación financiera determinan la vida útil estimada de las propiedades, muebles y equipo al momento de su adquisición, y registran en cuentas de orden los activos fijos que están totalmente depreciados aun cuando estén en uso. Las NIIF requieren que el valor residual y la vida útil de un activo sean revisados como mínimo al término de cada período anual, y si las expectativas difiriesen de las estimaciones previas, se contabilice el efecto como un cambio en estimado.
- xviii)** La Superintendencia de Bancos permitió a los bancos de servicios múltiples la revaluación de los inmuebles para ciertos activos, basado en las Normas Prudenciales de Adecuación Patrimonial. Las NIIF establecen que la actualización de la revaluación debe hacerse cada vez que haya cambios significativos en el valor de dichos activos. En activos con valores muy cambiantes dicha revaluación debe realizarse anualmente y en activos con cambios insignificantes, de tres a cinco años. En adición, dichas normas indican que, si se revalúa un elemento de las propiedades, muebles y equipo, se deberá revaluar también todos los elementos que pertenezcan a la misma clase de activos.
- xix)** La Superintendencia de Bancos requiere que las entidades de intermediación financiera registren una provisión para operaciones contingentes, las cuales incluyen entre otras, garantías otorgadas, cartas de crédito emitidas no negociadas y montos no utilizados de líneas de crédito de utilización automática, con base en una clasificación de riesgo siguiendo los lineamientos del REA. Las NIIF requieren registrar la estimación de las pérdidas crediticias esperadas sobre compromisos de préstamo de forma congruente con sus expectativas de disposiciones de ese compromiso de préstamo.
- xx)** Las entidades de intermediación financiera registran, a través del método de línea recta en los resultados del período en que se incurren, los pagos realizados por concepto de arrendamientos operativos en base a los períodos establecidos en los contratos correspondientes. A partir del 1 de enero de 2019, las NIIF requieren que el arrendatario reconozca los arrendamientos operativos de la forma siguiente: a) al inicio del arrendamiento en los libros del arrendatario se debe reconocer un activo por el derecho a uso del activo objeto del arrendamiento y un pasivo financiero por la obligación contraída en el arrendamiento; b) posterior al reconocimiento inicial, el activo se amortiza de manera lineal durante la vigencia del arrendamiento y el pasivo varía para reflejar los pagos realizados por el arrendamiento y los intereses generados por el mismo; y c) en el estado de resultados, los gastos originados por el contrato de arrendamiento están compuestos por el gasto de la amortización del activo subyacente y el gasto de interés que genera el pasivo financiero contraído.

Los efectos sobre los estados financieros de estas diferencias entre las bases de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y las NIIF no han sido cuantificados.

Las principales políticas contables establecidas para la preparación de los estados financieros son:

Uso de Estimados

La preparación de los estados financieros requiere que la gerencia haga estimaciones y supuestos que afectan las cifras reportadas de activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, y los montos reportados de ingresos y gastos durante el período. Los estimados se usan principalmente para contabilizar las provisiones para activos riesgosos, compensaciones a empleados y personal ejecutivo, programa de fidelidad de clientes, depreciación y amortización de activos a largo plazo, deterioro de los activos de largo plazo, impuesto sobre la renta corriente y diferido y contingencias. Los resultados reales podrían diferir de dichos estimados.

Inversiones en Valores

El Instructivo para la Clasificación, Valoración y Medición de las Inversiones en Instrumentos de Deuda clasifica las inversiones en valores negociables, disponibles para la venta, mantenidas hasta el vencimiento y otras inversiones en instrumentos de deuda, que se resumen a continuación:

- **Negociables:** Son aquellas inversiones que el Banco tiene en posición propia, con la intención de obtener ganancias derivadas de las fluctuaciones en sus precios como participantes de mercado y que cotizan en una bolsa de valores u otro mercado organizado. Las inversiones negociables se registran a su valor razonable y los cambios en dicho valor se reconocen en el estado de resultados como una ganancia o pérdida por fluctuación de valores. Esos valores no pueden permanecer en esta categoría más de 180 días a partir de su fecha de adquisición, plazo durante el cual deben ser vendidos.
- **Disponibles para la venta:** Comprenden las inversiones mantenidas intencionalmente para obtener una adecuada rentabilidad por sus excedentes temporales de liquidez o inversiones que la entidad está dispuesta a vender en cualquier momento, y que cotizan en un mercado activo u organizado. Las inversiones disponibles para la venta se registran a su valor razonable y las variaciones de ese valor se reconocen en el estado de cambios en el patrimonio neto.
- **Mantenidas hasta el vencimiento:** Son aquellas inversiones que el Banco tiene la intención y la habilidad de mantener hasta su vencimiento, que cotizan en un mercado activo u organizado y se registran a su costo amortizado usando el método de interés efectivo. La prima o el descuento se amortizan con cargo a resultados durante la vigencia del título.
- **Otras inversiones en instrumentos de deuda:** En esta categoría se incluyen las inversiones en instrumentos de deuda que por sus características no califican para ser incluidas en las categorías anteriores y para las que no existe un mercado activo para su negociación. Estas inversiones se registran a su costo amortizado usando el método de interés efectivo. Las inversiones en el Banco Central y los títulos de deuda del Ministerio de Hacienda se clasifican en esta categoría, debido a que estos títulos no se cotizan en una bolsa de valores u otro mercado organizado y que la Superintendencia de Bancos definió que los mismos no tienen un mercado activo.

El tipo de valor o instrumento financiero y su monto se presentan en la Nota 6.

Provisión para Inversiones en Valores

Para las inversiones en valores cuyo emisor sea un deudor comercial del Banco, el importe de las pérdidas esperadas por deterioro o irrecuperabilidad se determina tomando como base los criterios utilizados para la evaluación de los mayores deudores comerciales, acorde con lo establecido por el REA. Para el resto de inversiones en valores, el importe de las pérdidas esperadas por deterioro o irrecuperabilidad se determina tomando como base las calificaciones de riesgo otorgadas por las firmas calificadoras internacionales reconocidas por la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana, o cualquier otra firma calificadora de reconocimiento internacional, aplicándole los porcentajes de provisión que le corresponden de acuerdo a las categorías de riesgo establecidas por el REA.

Las inversiones en el Banco Central y en títulos de deuda del Ministerio de Hacienda se consideran "A" por capacidad de pago, acorde con lo establecido por el REA, y no están sujetas a requerimientos de provisión, sin embargo, se clasifican y provisionan por comportamiento de pago con base en los días de pago.

Los excesos en provisión para inversiones en valores pueden ser revertidos cuando se produce la cancelación de la inversión o mejora la clasificación de riesgo del emisor, siempre que se cumplan ciertas condiciones, debiendo notificar a la Superintendencia de Bancos; o pueden ser transferidos a otros renglones de activos riesgosos en los que el Banco presente necesidades de provisión.

Cartera de Créditos

Los créditos están registrados al monto del capital pendiente, menos la correspondiente provisión.

Medidas de flexibilización Materiales Ofrecidas a Deudores como Resultado de la Pandemia del COVID-19

El Banco implementó medidas de flexibilización a sus deudores, bajo el marco normativo de la Segunda Resolución de la Junta Monetaria del 17 de marzo de 2020 y la Circular SIB No.004/20 del 25 de marzo de 2020, emitida por la Superintendencia de Bancos, siendo las de mayor impacto las siguientes:

Reestructuraciones temporales: Permitió cambios en cronograma de pagos de los deudores (reestructuración) sin derivar en costos regulatorios adicionales, pudiendo conservar la clasificación de riesgo y las provisiones que tenían al momento de la reestructuración.

Otorgamiento de período de gracia: Consistente en prorrogar los pagos de facilidades que se encontraban al día por un periodo de tres meses, correspondientes a los portafolios de consumo, tarjetas de crédito, hipotecario y comercial (Pymes). Esta medida estuvo vigente hasta julio de 2020. Bajo la consideración de que este período de gracia proporcionó un alivio temporal a los deudores y que el valor económico de los préstamos afectados no se vio significativamente impactado, esta medida no se consideró como una modificación contractual sustancial y, por tanto, se consideran como una continuación de los originales.

Otorgamiento de préstamos con liberación de recursos de encaje legal y mecanismos de liquidez (repos y facilidades de liquidez rápida) provistos por el Banco Central: Se otorgaron préstamos con clasificación de categoría de riesgo "A", con 0% de requerimiento de provisiones por riesgo de créditos y 0% en los activos ponderados por riesgo.

Provisión para Cartera de Créditos

De acuerdo con el REA la estimación para cubrir riesgos de incobrabilidad de la cartera de créditos depende del tipo de crédito. Los créditos se subdividen en mayores deudores comerciales, medianos deudores comerciales, menores deudores comerciales, créditos de consumo e hipotecarios.

Tipos de provisiones

Las provisiones por los riesgos que se determinen para la cartera de créditos de una entidad de intermediación financiera, conforme a las normas de clasificación de riesgo de la cartera, distinguen tres tipos de provisiones: específicas, genéricas y anticíclicas. Las provisiones específicas son aquellas requeridas para créditos específicos según sea su clasificación de acuerdo con la normativa vigente (créditos B, C, D1, D2 y E). Las genéricas son aquellas provisiones que provienen de créditos con riesgos potenciales o implícitos. Todas aquellas provisiones que provienen de créditos clasificados en "A" se consideran genéricas (estas provisiones son las mínimas establecidas por la Superintendencia de Bancos).

Las provisiones anticíclicas son aquellas que podrán constituir las entidades de intermediación financiera para hacer frente al riesgo potencial de los activos y contingencias ligado a las variaciones en el ciclo económico. Estas provisiones han sido determinadas por el Banco con base en un modelo de riesgo, el cual incluye la experiencia previa de eventos pasados y otros factores que, a criterio de la administración, ameriten el reconocimiento actual de posibles pérdidas futuras de la cartera de créditos producto de los cambios en los ciclos económicos.

Este modelo interno toma en consideración la probabilidad de incumpliendo (PD), la pérdida dado el incumplimiento (LGD) y la exposición al momento del incumplimiento (EAD).

Para la definición de la probabilidad de incumplimiento (PD), indicador que refleja la frecuencia porcentual en que los deudores podrían incumplir sus obligaciones crediticias en el período de un año, fue evaluado el comportamiento de los deudores por medio de un modelo de regresión logística. En adición y tomando en cuenta la etapa de incertidumbre debido a la pandemia, se incluyeron variables que tienen impacto directo en la probabilidad de incumplimiento de los deudores, como son el crecimiento del PIB por sector económico (para los deudores comerciales) y región geográfica del deudor (para la cartera masiva).

En cuanto a la pérdida dado el incumplimiento (LGD), se consideró un valor de 70% en función a mejores prácticas, para la cartera de consumo, tarjetas de crédito e hipotecario, mientras que, para la cartera comercial, se consideró un 45%, tomando en cuenta el criterio de Basilea para la metodología IRB (The Internal Rating - Based Approach).

En la definición de la exposición al momento del incumplimiento (EAD), conforme a la Circular SIB 026-20 del 9 de octubre de 2020, se consideraron los clientes clasificados como:

- Covid-C, que son los clientes viables impactados por la crisis y sin proyección de salida oportuna (riesgo alto). Estos clientes presentan dificultad con el cumplimiento de sus obligaciones, con capacidad de pago débil y se prevé que mantengan o empeoren su comportamiento producto de la pandemia, o su recuperación sea en el largo plazo; y
- Covid-D, clientes sin operaciones y con deudas pendientes en el sistema financiero (impago), que han cesado (parcial o totalmente) sus operaciones producto de la crisis y que aún mantienen exposiciones en el sistema financiero.

Las medidas regulatorias dispusieron que podían ser congeladas las clasificaciones y provisiones de los deudores por un período de un año, hasta el 31 de marzo de 2021, tomando como base las informaciones al cierre de febrero de 2020 y permitiendo que nuevos desembolsos sean provisionados acorde a dicha clasificación. El Banco adoptó las medidas de flexibilización y apoyo para sus clientes indicadas anteriormente, sin embargo, ha estimado y constituido sus provisiones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el REA y en base a su modelo de riesgo.

Provisión específica

La estimación de la provisión específica se determina según la clasificación del deudor, como sigue:

- Mayores deudores comerciales:* Se basa en un análisis categorizado de cada deudor en función de su capacidad y comportamiento de pago y riesgo país tomando en consideración la exposición total del deudor en el sistema financiero, a ser efectuado por el Banco para el 100% de su cartera de mayores deudores comerciales (sujeta a revisión por parte de la Superintendencia de Bancos), y en porcentajes específicos según la clasificación del deudor, excepto por los financiamientos directos o indirectos otorgados al Estado Dominicano que se clasifican "A" por capacidad de pago, acorde con lo establecido por el REA, y no están sujetos a requerimiento de provisión, sin embargo, se clasifican y provisionan por comportamiento de pago con base en los días de morosidad. Las garantías, como factor de seguridad en la recuperación de operaciones de crédito, son consideradas como un elemento secundario y no son tomadas en consideración en la clasificación del deudor, aunque sí en el cómputo de la cobertura de las provisiones necesarias.

Los mayores deudores son aquellos que tienen obligaciones consolidadas, excluyendo las contingencias, tanto en una entidad como en todo el sistema financiero, iguales o mayores a RD\$40 millones, sin importar el tipo de entidad que haya concedido el crédito. En el caso que estos deudores, producto de las amortizaciones o cancelaciones de deudas mantengan por un plazo de 90 días calendario consecutivos una deuda por debajo de RD\$40 millones, serán consideradas como medianos o menores deudores comerciales, según corresponda, de acuerdo con la Circular SB No. 004/18 del 22 de enero de 2018.

Las personas físicas o jurídicas que presenten créditos comerciales con balances adeudados que igualen o superen los RD\$25 millones, tanto a nivel individual en una entidad de intermediación financiera como consolidado en el sistema financiero, excluyendo las contingencias, por cinco 5 días o más consecutivos, serán clasificadas y publicadas por la Superintendencia de Bancos como medianos o mayores deudores comerciales, según corresponda.

Para los menores deudores comerciales de una entidad de intermediación financiera, que deban ser reclasificados como medianos o mayores deudores comerciales, producto de desembolsos realizados por otras entidades de intermediación financiera, el Banco establecerá la calificación de riesgo del deudor con base en el historial de pago, hasta tanto sea realizada la próxima autoevaluación trimestral, en la cual deberá asignarse la calificación de riesgo por capacidad de pago correspondiente, de acuerdo a la información financiera del deudor disponible en el Sistema de Información Bancaria de la Superintendencia de Bancos o con la que cuente la entidad hasta tanto se cumpla el plazo para la presentación ante la Dirección General de Impuestos Internos de los estados financieros correspondientes al próximo cierre fiscal y el Banco disponga de información auditada por una firma de auditoría independiente.

- b) *Medianos deudores comerciales:* La clasificación se determina con base en el comportamiento de pago ajustado conforme a una evaluación simplificada considerando pérdidas operativas o netas con relación al patrimonio ajustado del deudor. Los medianos deudores comerciales son aquellos con obligaciones en el sistema financiero mayores a RD\$25 millones y menores a RD\$40 millones.
- c) *Menores deudores comerciales, créditos de consumo e hipotecarios:* Se determina con base en los días de morosidad.

Otras consideraciones

Cartera vencida para préstamos en cuotas: Se aplica un mecanismo de arrastre mediante el cual después de 90 días se considera el total del capital como vencido.

Créditos reestructurados: El Banco asigna a los créditos reestructurados una clasificación inicial no mejor de "B", tomando en cuenta la clasificación vigente al momento de reestructurar la deuda o la que surja de los días de mora del crédito al momento de reestructurar, la peor de ambas, que podrá ser modificada a una categoría de riesgo mejor dependiendo de la evolución de su pago, pudiendo llegar a la clasificación "A".

Para los deudores que se encuentran en proceso de reestructuración, debidamente aceptado por el tribunal y con carácter irrevocable de cosa juzgada de acuerdo con la Ley No. 141-15 de Reestructuración y Liquidación de Empresas y Personas Físicas Comerciales, las entidades de intermediación financiera no deberán degradar o afectar la clasificación de riesgo del deudor, ni de las facilidades crediticias, así como constituir nuevas provisiones, aún cuando el deudor no esté cumpliendo con sus pagos.

Además, las entidades de intermediación financiera podrán otorgar nuevas facilidades crediticias a un deudor comercial que se encuentre en proceso de conciliación y negociación acorde con lo dispuesto en la Ley No.141-15, para asegurar la continuidad de las operaciones ordinarias, y conforme con lo establecido en la política interna de la entidad. De acuerdo a lo establecido en el REA estas facilidades crediticias deben ser clasificadas "E".

Créditos en moneda extranjera clasificados D1, D2 y E, y mora mayor a 90 días: Se constituye una provisión del 100% de los ingresos generados por la diferencia positiva en la fluctuación de la moneda de dichos créditos.

Castigos de préstamos: Los castigos están constituidos por las operaciones mediante las cuales las partidas irre recuperables son eliminadas del balance, quedando sólo en cuentas de orden. En el caso de que el Banco no tenga constituido el 100% de la provisión de un activo, deberá constituir el monto faltante antes de efectuar el castigo, de manera que no afecte el nivel de provisiones requeridas de los demás créditos. Un crédito puede ser castigado, con o sin garantía, desde el primer día que ingrese a cartera vencida, excepto los créditos con vinculados que sólo se podrán castigar cuando se demuestre que se han agotado los procesos legales de cobro y que los funcionarios y/o directores directamente relacionados han sido retirados de sus funciones. Los créditos castigados permanecen en cuentas de orden hasta tanto no sean superados los motivos que dieron lugar a su castigo.

Excesos de provisión: Los excesos en provisión para cartera de créditos y rendimientos por cobrar pueden ser revertidos cuando se produce la cancelación del crédito o mejora la clasificación de riesgo del deudor, siempre que se cumplan ciertas condiciones, debiendo notificar a la Superintendencia de Bancos; o pueden ser transferidos a otros renglones de activos riesgosos en los que el Banco presente necesidades de provisión.

Garantías

Las garantías que respaldan las operaciones de crédito son clasificadas, según el REA, en función de sus múltiples usos y facilidades de realización. Cada tipificación de garantía es considerada como un elemento secundario para el cómputo de la cobertura de las provisiones con base en un monto admisible establecido para los deudores comerciales. Las garantías admisibles son aceptadas con base en los porcentajes de descuento establecidos en dicho reglamento, sobre su valor de mercado. Estas se clasifican en:

- Polivalentes, son las garantías reales que por su naturaleza se consideran de uso múltiple, de fácil realización en el mercado, sin que existan limitaciones legales o administrativas que restrinjan apreciablemente su uso o la posibilidad de venta.
- No polivalentes, son las garantías reales que por su naturaleza se consideran de uso único y, por lo tanto, de difícil realización dado su origen especializado.

Las garantías se valúan al valor de mercado, es decir, su valor neto de realización, mediante tasaciones o valor asegurado por una compañía de seguro, con una antigüedad no superior de 24 meses para los bienes inmuebles, 18 meses para las maquinarias y equipos y 12 meses para los vehículos. Las garantías en títulos valores se valoran mensualmente.

Provisión para Rendimientos por Cobrar

La provisión para rendimientos por cobrar vigentes es calculada usando porcentajes específicos conforme a la clasificación otorgada a la cartera de créditos correlativa. La provisión para los rendimientos por cobrar de créditos de consumo, microempresa e hipotecarios, se basa en porcentajes específicos de cada tipo en función de la antigüedad de saldos establecida por el REA.

Los rendimientos por cobrar se provisionan 100% a los 90 días de vencidos para los créditos comerciales, de consumo e hipotecarios y a los 60 días para las tarjetas de crédito. A partir de esos plazos se suspende su devengamiento y se contabilizan en cuentas de orden, reconociéndose como ingresos cuando se cobran.

Propiedades, Muebles y Equipo y el Método de Depreciación Utilizado

Las propiedades, muebles y equipo se registran al costo menos la depreciación acumulada, excepto los terrenos y edificios existentes al 31 de diciembre de 2012, los cuales fueron revaluados conforme lo permitido por las Normas Prudenciales de Adecuación Patrimonial. Los costos de mantenimiento y las reparaciones que no mejoran o aumentan la vida útil del activo se llevan a gastos según se incurren. El costo de renovaciones y mejoras se capitaliza. Cuando los activos son retirados, su costo y depreciación acumulada se eliminan de las cuentas correspondientes y cualquier ganancia o pérdida se incluye en los resultados.

La depreciación se calcula con base en el método de línea recta sobre la vida útil estimada de los activos. El Banco deprecia los valores revaluados a través del cargo a resultados del período con crédito a la cuenta de depreciación acumulada.

Los terrenos no se deprecian.

El estimado de vida útil de los activos es el siguiente:

Categoría	Vida Útil Estimada
Edificaciones	20 años
Muebles y equipo	
Muebles y equipo	Entre 4 y 10 años
Equipo de transporte	5 años
Equipo de cómputo	4 años
Mejoras en propiedades arrendadas	5 años

Por resolución de la Junta Monetaria el exceso del límite del 100% del patrimonio técnico permitido para la inversión en activos fijos debe ser provisionado en el año.

Bienes Recibidos en Recuperación de Créditos

Los bienes recibidos en recuperación de créditos se registran al menor costo de:

- El valor acordado en la transferencia en pago o el de la adjudicación en remate judicial, según corresponda.
- El valor de mercado a la fecha de incorporación del bien.
- El saldo contable correspondiente al capital del crédito, más los intereses y/o cuentas por cobrar que se cancelan.

Provisión para Bienes Recibidos en Recuperación de Créditos

El REA establece un plazo máximo de enajenación de los bienes recibidos en recuperación de créditos de tres años contados a partir de 120 días de la fecha de adjudicación u obtención de la sentencia definitiva del bien, constituyéndose provisión de acuerdo con los criterios siguientes:

Bienes muebles:	En un plazo de 2 años, en forma lineal a partir del sexto mes, a razón de 1/18 ^{avo} mensual.
Bienes inmuebles:	En un plazo de 3 años, en forma lineal a partir del primer año, a razón de 1/24 ^{avo} mensual.
Títulos valores:	Sigue la base de provisión para inversiones.

La provisión correspondiente a la cartera de créditos para deudores cuyas garantías han sido adjudicadas a favor del Banco, debe transferirse a la provisión para bienes adjudicados. La provisión de bienes adjudicados que hayan sido vendidos, puede liberarse, debiendo notificar a la Superintendencia de Bancos; o transferirse a provisiones para otros activos riesgosos.

El deterioro en el valor de los bienes adjudicados determinado por la diferencia entre el valor en libros y el valor de mercado, según tasaciones independientes, se lleva a gasto cuando se conoce.

Cargos Diferidos

Los otros cargos diferidos incluyen el impuesto sobre la renta diferido, los anticipos de impuestos y otros pagos anticipados por concepto de gastos que aún no se han devengado. Se imputan a resultados a medida que se devenga el gasto.

Activos Intangibles y Método de Amortización Utilizado

Los activos intangibles corresponden a erogaciones no reconocidas totalmente como gastos del período en que se incurren, sino que su reconocimiento como tal se distribuye en períodos futuros, debido a que los beneficios que se recibirán de los mismos se extienden más allá del período en el cual se efectuaron.

Dentro de este rubro se incluyen los programas de computación. Se requiere previa autorización de la Superintendencia de Bancos para el registro de partidas en las cuentas que componen los activos intangibles.

Los activos intangibles se valúan al costo, neto de su amortización acumulada mediante el método de línea recta durante una vida útil estimada de cinco años.

Activos y Pasivos en Monedas Extranjeras

Los activos y pasivos en monedas extranjeras se expresan a la tasa de cambio de cierre establecida por el Banco Central para las instituciones financieras al cierre de cada período. Las diferencias entre las tasas de cambio de las fechas en que las transacciones se originan y aquellas en que se liquidan, y las resultantes de las posiciones mantenidas por el Banco, se incluyen en los resultados corrientes.

Costo de Beneficios de Empleados

Bonificación

El Banco concede bonificaciones a sus funcionarios y empleados con base en lo estipulado por el Código Laboral y políticas de incentivos, contabilizándose el pasivo resultante con cargo a los resultados del período.

Otros Beneficios

El Banco otorga otros beneficios a sus empleados tales como vacaciones y regalía pascual de acuerdo a lo estipulado por el Código Laboral, así como también otros beneficios de acuerdo a sus políticas internas de incentivo al personal.

Prestaciones Laborales

El Código Laboral requiere en determinadas circunstancias el pago de prestaciones laborales a los empleados. El valor de esta compensación depende de varios factores incluyendo el tiempo que ha trabajado el empleado y su nivel de remuneración. Estas compensaciones se reconocen en resultados en el momento en que se incurren o en el momento en que se conoce efectivamente que la relación laboral cesará y no existe posibilidad de cambiar esta decisión.

Plan de Pensiones

Los funcionarios y empleados, de acuerdo con lo establecido por la Ley No. 87-01 del Sistema Dominicano de Seguridad Social, están afiliados al sistema de Administración de Pensiones.

Valores en Circulación y Obligaciones Subordinadas

Comprenden las obligaciones derivadas de la captación de recursos del público a través de la emisión de certificados financieros emitidos por el Banco que se encuentran en poder del público.

El Banco mantiene deudas subordinadas correspondientes a financiamientos obtenidos mediante la emisión de títulos de deuda aprobados por el Consejo de Valores, entregados a CEVALDOM Depósito Centralizado de Valores, S. A. que actúa como agente de pago y custodia. Estas deudas se reconocen inicialmente al valor razonable, neto de los costos incurridos en la transacción.

Fondos Tomados a Préstamo

Comprenden las obligaciones derivadas de los financiamientos con el Banco Central (Repos y Préstamos de Facilidad Rápida - "FLR"), y con instituciones financieras del exterior. Se incluyen los cargos

devengados por estos financiamientos que se encuentren pendientes de pago. Los gastos correspondientes a intereses por estas obligaciones se registran en el período en que se devengan.

Reconocimiento de los Ingresos y Gastos más Significativos

Ingresos y Gastos Financieros

Los ingresos por intereses sobre la cartera de créditos y los gastos por intereses sobre las captaciones se registran sobre la base de acumulación de interés simple, excepto los correspondientes a cuentas de ahorro y certificados financieros con intereses capitalizables, los cuales se acumulan utilizando el método del interés compuesto. La acumulación de ingresos por intereses se suspende cuando cualquier cuota de capital o interés de la cartera de créditos por cobrar complete 90 días de estar en mora para los créditos comerciales, microcréditos, de consumo e hipotecarios y 60 días para las tarjetas de crédito. A partir de ese plazo se suspende el devengamiento y los intereses se contabilizan en cuentas de orden. Solamente se reconocen como ingresos los intereses registrados en cuentas de orden cuando éstos son efectivamente cobrados.

Las medidas de flexibilización no representaron variaciones en las políticas de reconocimiento de los ingresos, las modificaciones fueron en el plan de pago de los clientes y la fecha en la cual se hacían exigibles las cuotas.

Las entidades de intermediación financiera suspenderán el reconocimiento de intereses por el método de lo devengado, a los créditos de los deudores comerciales desembolsados antes de la aceptación de la solicitud de reestructuración y de la apertura del proceso de conciliación y negociación; esta suspensión se mantendrá hasta tanto se apruebe el plan de reestructuración o se convierta en liquidación judicial, acorde con lo establecido la Ley No.141-15.

Los gastos financieros correspondientes a intereses, comisiones, diferencias de cambio y otros cargos financieros originados en las obligaciones con el público, depósitos de instituciones financieras y valores en circulación, se registran en el período en que se devengan.

Los ingresos por intereses sobre otras inversiones se registran por el método de lo devengado utilizando la tasa de interés efectiva. Los ingresos generados por las inversiones cero cupón se registran en forma lineal con base en su tasa de descuento.

Ingresos por Comisiones y Otros Servicios Varios

Los ingresos por comisiones y otros servicios varios provenientes de tarjetas de crédito, manejo de cuentas, giros y transferencias, garantías y avales, compra y venta de divisas y otros, son reconocidos sobre bases de acumulación cuando los servicios han sido provistos a los clientes.

Otros Ingresos y Gastos

Los otros ingresos se contabilizan cuando se devengan y los otros gastos, incluyendo los gastos operativos, cuando se incurren.

Otras Provisiones

Las provisiones se efectúan por obligaciones no formalizadas como tales, que son ciertas, ineludibles y de exigibilidad futura, y por la existencia de situaciones inciertas que dependen de un hecho futuro, cuya ocurrencia puede darse o no, en función de lo cual el Banco posiblemente deba asumir una obligación en el futuro.

Impuesto sobre la Renta

El gasto de impuesto para el período comprende el impuesto sobre la renta corriente y diferido. El impuesto es reconocido en el estado de resultados, excepto en la medida que se relacione con partidas

reconocidas directamente en el patrimonio. En ese caso, el impuesto es también reconocido directamente en el patrimonio.

El impuesto sobre la renta corriente es calculado sobre las bases del Código Tributario Dominicano vigente o sustancialmente vigente a la fecha del balance general.

El impuesto sobre la renta diferido es reconocido sobre las diferencias temporales que surgen entre la base impositiva de activos y pasivos y sus valores en libros. El impuesto diferido se determina usando las tasas impositivas que han estado vigentes o sustancialmente vigentes a la fecha del balance general y que se espera serán aplicadas cuando el impuesto diferido activo relacionado se realice o el impuesto diferido pasivo se cancele. El impuesto diferido activo es reconocido sólo en la medida en que sea probable que se generará ganancia imponible futura que esté disponible para ser utilizada contra la diferencia temporal.

Contingencias

El Banco considera como contingencias las operaciones por las cuales ha asumido riesgos crediticios que, dependiendo de hechos futuros, pueden convertirse en créditos directos y generarles obligaciones frente a terceros.

Provisión para Contingencias

La provisión para operaciones contingentes, que se clasifica como otros pasivos, comprende avales, cartas de crédito y fondos para líneas de crédito de utilización automática, entre otros. Esta provisión se determina conjuntamente con el resto de las obligaciones de los deudores de la cartera de créditos, conforme a la clasificación de riesgo otorgada a la cartera de créditos correlativa y a la garantía admisible deducible a los fines del cálculo de la provisión. La naturaleza y los montos de las contingencias se detallan en las Notas 18 y 23.

Los excesos en provisión para contingencias pueden ser revertidos cuando se produce la cancelación de la contingencia o mejora la clasificación de riesgo del deudor, siempre que se cumplan ciertas condiciones, debiendo notificar a la Superintendencia de Bancos; o pudiendo ser transferidos a otros renglones de activos riesgosos en los que el Banco presenten necesidades de provisión.

Arrendamientos Operativos

Los arrendamientos en donde el arrendador tiene significativamente todos los riesgos y derechos de propiedad se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos realizados por el Banco por estos arrendamientos son cargados bajo el método de línea recta en los resultados del período en que se incurren y con base en los períodos establecidos en los contratos de arrendamiento.

Baja en un Activo Financiero

Los activos financieros son dados de baja cuando el Banco pierde el control y todos los derechos contractuales de esos activos. Esto ocurre cuando los derechos son realizados, expiran o son transferidos.

Deterioro del Valor de los Activos

El Banco revisa sus activos de larga vida, tales como propiedades, muebles y equipo, con la finalidad de determinar anticipadamente si los eventos o cambios en las circunstancias indican que el valor contable de estos activos será recuperado en las operaciones. Una pérdida por deterioro es reconocida si el valor en libros del activo excede su valor recuperable, que es el mayor entre el valor razonable de un activo neto de gastos de venta y el valor en uso. Con el propósito de evaluar el deterioro, los activos son agrupados a los niveles más bajos para los cuales existen flujos de efectivo identificables separados (unidades generadoras de efectivo).

Transacciones con Pacto de Recompra o Reventa (Reportos)

Los valores que se compran bajo acuerdos de reventa y los valores que se venden bajo acuerdos de recompra, son tratados como transacciones financieras con garantía. Por tanto, los valores recibidos o cedidos no son objeto de reconocimiento en el Balance General si no se cede o se transmite el control sobre los derechos contractuales incorporados a los valores. En las compras con pacto de reventa, el efectivo pagado y el interés acumulado se registran como un activo. El efectivo recibido y el interés acumulado en ventas con pacto de recompra, se contabilizan como un pasivo.

Distribución de Dividendos

El Banco distribuye las utilidades del ejercicio de acuerdo con las aprobaciones de su Asamblea de Accionistas y de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Bancos, que indica que los dividendos en efectivo no deben exceder el monto de los beneficios acumulados efectivamente cobrados.

3. Transacciones en Moneda Extranjera y Exposición a Riesgo Cambiario

En el Balance General se incluyen derechos y obligaciones en monedas extranjeras cuyos saldos incluyen el importe de la conversión a moneda nacional por los montos que se resumen a continuación:

	2020		2019	
	Importe en Moneda Extranjera US\$	Total en RD\$	Importe en Moneda Extranjera US\$	Total en RD\$
Activos				
Fondos disponibles, equivalente a US\$347,551,835, EU\$12,354,580, CAD\$1,860,946, GBP\$147,114 Y CHF\$647,940 (2019: US\$145,029,999, EUR\$12,640,436, CAD\$1,520,584, GBP\$157,812 y CHF\$1,052,648)	365,122,225	21,218,384,374	161,632,003	8,550,688,549
Inversiones (neto)	112,946,985	6,563,699,434	75,344,173	3,985,872,509
Cartera de créditos (neto)	95,365,331	5,541,975,017	143,323,140	7,582,109,398
Cuentas por cobrar, equivalente a US\$986,498 y EU\$2,204 (2019: US\$737,300, EUR\$67,829, CAD\$7,000, GBP\$5 y CHF\$7,530)	989,205	57,485,769	826,391	43,717,902
Inversiones en acciones, equivalente a EU\$41,523 (2019: EUR\$41,565)	51,015	2,964,640	46,507	2,460,336
Otros activos, equivalente a US\$340,368 (2019: US\$617,826, EUR\$50 y CAD\$20)	340,368	19,779,840	617,896	32,688,058
Contingencias (a)	205,000,000	11,913,185,500	225,000,000	11,902,995,000
Total activos y contingencias	779,815,129	45,317,474,574	606,790,110	32,100,531,752

	2020		2019	
	Importe en Moneda Extranjera US\$	Total en RD\$	Importe en Moneda Extranjera US\$	Total en RD\$
Pasivos				
Obligaciones con el público, equivalente a US\$513,105,056 y EU\$11,336,397 (2019: US\$436,541,382 y EUR\$ 10,515,033)	527,040,601	30,627,963,145	448,306,658	23,716,408,463
Depósitos de instituciones financieras del país y del exterior, equivalente a US\$59,341,105 y EU\$73,825 (2019: US\$55,414,745, EUR\$46,592)	59,424,321	3,453,331,504	55,466,878	2,934,319,881
Fondos tomados a préstamo	2,075,197	120,596,131	26,726,222	1,413,875,951
Otros pasivos, equivalente a US\$2,993,415, EU\$7,695 y CAD\$ 1,090 (2019: US\$1,919,258 y EUR\$23,598)	3,003,723	174,555,713	1,945,662	102,929,789
Contingencias (a)	175,000,000	10,169,792,500	52,025,000	2,752,236,955
Total pasivos y contingencias	766,543,842	44,546,238,993	584,470,420	30,919,771,039
Posición larga (corta) de moneda extranjera	13,271,287	771,235,581	22,319,690	1,180,760,713

Los activos, pasivos y contingencias en moneda extranjera están sustancialmente convertidos a moneda nacional a la tasa de cambio de RD\$58.1131:US\$1 (2019: RD\$52.9022:US\$1), RD\$71.3977:EU\$1 (2019: RD\$59.1923:EUR\$1), RD\$45.5200:CAD\$1 (2019: RD\$40.5195:CAD\$1), RD\$79.1094:GBP\$1 (2019: RD\$69.4130:GBP\$1), RD\$65.8131:CHF\$1 (2019: RD\$54.6228:CHF\$1).

(a) Al 31 de diciembre de 2020, las contingencias activas incluyen contratos de compra de dólares con el Banco Central, al tipo de cambio de RD\$59.5014:US\$1 y RD\$59.5041:US\$1 (2019: RD\$53.23:US\$1 y RD\$52.90:US\$1), suscritos entre el 19 y el 24 de agosto de 2020 (2019: suscritos entre el 31 de octubre y el 3 de diciembre de 2019). El cálculo de la cobertura se determina por las diferencias producidas entre las tasas de cambio mencionadas y un promedio de las tasas de cambio de transacciones al día previo del vencimiento de cada contrato (2019: consideraba como referencia, la tasa de cambio mayorista vigente en el día previo de la fecha de pago de cobertura). Las negociaciones realizadas en 2020 se realizaron sin entrega de montos nominales, liquidando a la fecha de vencimiento el diferencial de ambas tasas.

Al 31 de diciembre de 2020, las contingencias activas incluyen además, un contrato de compra con terceros al tipo de cambio de RD\$59.5041:US\$1, suscrito el 11 de septiembre de 2020, sin entrega de montos nominales, liquidando a la fecha de vencimiento el diferencial entre la tasa de cambio mencionada y un promedio de las tasas de cambio de transacciones al día previo del vencimiento del contrato.

(b) Al 31 de diciembre de 2020, las contingencias pasivas corresponden a contratos de venta de dólares con terceros, a los tipos de cambio de RD\$58.50:US\$1, RD\$58.46:US\$1 y RD\$59.5014:US\$1 (2019: RD\$52.90:US\$1 y RD\$53.02:US\$1), suscritos entre el 20 de agosto y el 12 de noviembre de 2020 (2019: suscritos el 4 de diciembre de 2019). Las liquidaciones de coberturas se determinan por las diferencias producidas entre las tasas de cambio pactada y un promedio de las tasas de cambio de transacciones al día previo al vencimiento (2019: consideraba de referencia la tasa de cambio mayorista vigente en el día previo de la fecha de pago de cobertura). Las negociaciones de 2020 se realizaron sin entrega de montos nominales.

La contabilización y presentación de estas transacciones se efectuó conforme a la Carta Circular CC/07/10 emitida por la Superintendencia de Bancos.

En cuanto al riesgo cambiario derivado de la pandemia del COVID-19, ante un tipo de cambio al alza producto de la incertidumbre económica y el deterioro de importantes sectores generadores de divisas, el Banco mantiene una posición neta de cambio positiva. Al 31 de diciembre de 2020, la posición neta de cambio es de US\$13 millones.

El riesgo cambiario que se acentuó durante los meses de más restricciones sanitarias, tenía un importante impacto en el riesgo crediticio, dado que la probabilidad de impago asociado a los préstamos en moneda extranjera se elevaba. En este sentido, se desarrolló una estrategia de conversión de créditos en moneda extranjera a moneda nacional, mitigando así el riesgo para el Banco y para los clientes.

4. Fondos Disponibles

Los fondos disponibles consisten en:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Fondos disponibles		
Caja, incluye US\$38,973,688, EUR\$7,515,325, CAD\$1,860,946, GBP\$147,114 y CHF\$647,940 (2019: US\$8,673,682, EUR\$11,642,760, CAD\$1,985,273, GBP\$120,274 y CHF\$1,019,490)	4,838,781,938	2,644,665,732
Banco Central, incluye US\$252,025,929 (2019: US\$107,477,789)	20,066,129,888	8,880,711,050
Bancos del país, incluye US\$324,111 y EUR\$7,558 (2019: US\$289,444 y EUR\$7,606)	34,020,605	20,335,731
Bancos del extranjero, incluye US\$54,817,761 y EUR\$4,729,257 (2019: US\$28,832,531 y EUR\$408,017)	3,523,288,362	1,501,152,854
Otras disponibilidades		
Efecto de cobro inmediato, incluye US\$1,410,347 y EUR\$102,440 (2019: US\$987,078 y EUR\$54,850)	89,358,934	69,948,849
	<u>28,551,579,727</u>	<u>13,116,814,216</u>

El encaje legal en pesos ascendió a RD\$3,544 millones (2019: RD\$3,644 millones) y en dólares a US\$245 millones (2019: US\$106 millones), excediendo ambos la cantidad mínima requerida.

5. Fondos Interbancarios

Los movimientos de los fondos interbancarios durante el año terminado el 31 de diciembre de 2020, se detallan a continuación:

Fondos Interbancarios Activos				
Entidad	Cantidad	Monto en RD\$	No. Días Promedio	Tasa Promedio Ponderada
Banesco Banco Múltiple, S. A.	1	80,000,000	4	6%
Banco Múltiple Ademi, S.A.	4	330,000,000	6	5.85%
		<u>410,000,000</u>		

Fondos Interbancarios Pasivos				
Entidad	Cantidad	Monto en RD\$	No. Días Promedio	Tasa Promedio Ponderada
Banco Múltiple BHD León, S. A.	6	<u>1,270,000,000</u>	2	3.96%

Durante el año 2020, el Banco otorgó y tomó fondos interbancarios con diferentes instituciones financieras; no obstante, al 31 de diciembre de 2020, no cerró con saldos pendientes por este concepto.

Los movimientos de los fondos interbancarios durante el año terminado el 31 de diciembre de 2019, se detallan a continuación:

Fondos Interbancarios Activos				
Entidad	Cantidad	Monto en RD\$	No. Días Promedio	Tasa Promedio Ponderada
Banco Múltiple Caribe Internacional, S. A.	4	400,000,000	2	6.79%
Banco Múltiple Promerica	2	140,000,000	2	6.48%
Banco Múltiple BHD León, S. A.	2	400,000,000	4	4.90%
Citibank, N. A.	1	100,000,000	4	7.00%
Banesco Banco Múltiple, S. A.	7	605,000,000	5	6.22%
Banco Múltiple Ademi, S. A.	3	270,000,000	6	5.99%
Banco Múltiple Lafise, S. A.	1	15,000,000	7	5.90%
		<u>1,930,000,000</u>		

Fondos Interbancarios Pasivos				
Entidad	Cantidad	Monto en RD\$	No. Días Promedio	Tasa Promedio Ponderada
Banco Múltiple Caribe Internacional, S. A.	1	100,000,000	5	5.45%
Banco Múltiple BHD León, S. A.	1	150,000,000	3	4.80%
		<u>250,000,000</u>		

Durante el año 2019, el Banco otorgó y tomó fondos interbancarios con diferentes instituciones financieras; no obstante, al 31 de diciembre de 2019, no cerró con saldos pendientes por este concepto.

6. Inversiones

Las otras inversiones en instrumentos de deuda consisten en:

Al 31 de diciembre de 2020				
Tipo de Inversión	Emisor	Monto RD\$	Tasa de Interés Promedio Ponderada	Vencimiento
Inversiones disponibles para la venta:				
Bonos (incluye US\$6,204,656)	Ministerio de Hacienda	<u>360,571,800</u>	4.99%	2025-2045

Al 31 de diciembre de 2020

Tipo de Inversión	Emisor	MontoRD\$	Tasa de Interés Promedio Ponderada	Vencimiento
Otras inversiones en instrumentos de deuda:				
Notas	Banco Central	8,662,228,899	9.74%	2021-2025
Certificado de inversión especial	Banco Central	211,272,268	11.50%	2022-2025
Depósito a plazo (equivale a US\$4,275,084)	Citibank, N. A.	248,438,394	0.15%	2021
Bonos (incluye US\$101,344,888)	Ministerio de Hacienda	12,303,344,499	8.73%	2021-2040
Bonos (incluye US\$66,026)	Dominican Power Partners	3,836,991	6.25%	2027
Bonos (equivale a US\$986)	Consorcio Energético Punta Cana-Macao, S. A.	57,318	5.50%	2027
Bonos	Parallax Valores Puesto de Bolsa, S. A.	70,000,000	9.25%	2023
Bonos	United Capital Puesto de Bolsa, S. A.	50,000,000	9.25%	2023
Bonos	Empresa Generadora de Electricidad Haina, S. A.	750,000	11.25%	2027
		<u>21,549,928,369</u>		
		<u>21,910,500,169</u>		
Rendimientos por cobrar (incluye US\$1,111,178)		558,591,224		
Provisión para inversiones (incluye US\$55,833)		(8,202,876)		
		<u>22,460,888,517</u>		

Al 31 de diciembre de 2019

Tipo de Inversión	Emisor	MontoRD\$	Tasa de Interés Promedio Ponderada	Vencimiento
Otras inversiones en instrumentos de deuda:				
Notas	Banco Central	2,726,853,424	10.21%	2020-2025
Depósito remunerado	Banco Central	10,691,000,000	4.48%	2020
Letras	Banco Central	2,489,713,008	-	2020
Certificado de inversión especial	Banco Central	1,650,512,815	12.68%	2020-2025
Depósito a plazo (equivale a US\$4,275,084)	Citibank, N. A.	226,161,358	2.65%	2020
Bonos (incluye US\$70,909,973)	Ministerio de Hacienda	6,729,607,978	9.22%	2020-2049
Bonos (incluye US\$66,031)	Dominican Power Partners	3,493,163	6.25%	2027
Bonos (equivale a US\$990)	Consorcio Energético Punta Cana-Macao, S. A.	52,384	5.50%	2027
Bonos	Parallax Valores Puesto de Bolsa, S.A.	100,000,000	9.25%	2023
Bonos	United Capital Puesto de Bolsa, S. A.	50,000,000	9.25%	2023
Bonos	Empresa Generadora de Electricidad Haina, S. A.	750,000	11.25%	2027
		<u>24,668,144,130</u>		

Al 31 de diciembre de 2019

Tipo de Inversión	Emisor	MontoRD\$	Tasa de Interés Promedio Ponderada	Vencimiento
Rendimientos por cobrar (incluye US\$155,576)		326,573,136		
Provisión para inversiones (incluye US\$63,481)		(7,921,951)		
		<u>24,986,795,315</u>		

El Banco mantiene inversiones pignoras por RD\$248,438,394 (2019: RD\$226,161,358). Al 31 de diciembre de 2020, adicionalmente existen inversiones en valores restringidas por RD\$11,479,042,050 por Facilidad de Liquidez Rápida y RD\$602,840,000 por operaciones de Repos.

7. Cartera de Créditos

a) El desglose de la modalidad de la cartera por tipos de crédito consiste de:

	2020 RD\$	2019 RD\$
<u>Créditos comerciales</u>		
Adelantos en cuenta corriente	35,401,396	35,028,142
Préstamos, incluye US\$78,384,484 (2019: US\$125,392,969)	21,808,405,314	17,781,391,133
Tarjetas de créditos comerciales, incluye US\$930,599 (2019: US\$1,047,627)	135,845,613	130,194,780
Descuentos de facturas y leasing, incluye US\$1,545,573 (2019: US\$2,623,904)	499,188,074	561,626,260
	<u>22,478,840,397</u>	<u>18,508,240,315</u>
<u>Créditos de consumo</u>		
Tarjetas de crédito personales, incluye US\$7,677,101 (2019: US\$9,249,527)	3,004,999,031	3,109,427,208
Préstamos de consumo, incluye US\$1,326,256 (2019: US\$1,877,659)	6,619,225,082	6,759,859,609
	<u>9,624,224,113</u>	<u>9,869,286,817</u>
<u>Créditos hipotecarios</u>		
Adquisición de viviendas, incluye US\$7,199,521 (2019: US\$5,352,511)	3,808,000,713	3,006,623,154
	<u>35,911,065,223</u>	<u>31,384,150,286</u>
Rendimientos por cobrar, incluye US\$517,954 (2019: US\$556,243)	253,624,276	225,654,711
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$2,216,158 (2019: US\$2,781,300)	(2,211,282,088)	(1,080,775,650)
	<u>33,953,407,411</u>	<u>30,529,029,347</u>

b) La condición de la cartera de créditos es:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Créditos comerciales:		
Vigente, incluye US\$79,882,487 (2019: US\$128,289,289)	22,042,758,691	18,256,189,077
Reestructurada incluye US\$348,934	121,540,764	13,450,545
Vencida		
De 31 a 90 días, incluye US\$28,715 en 2019	3,689,493	6,671,070
Por más de 90 días, incluye US\$329,236 (2019: US\$446,496)	109,016,386	82,267,485
En cobranza judicial	33,889,715	17,364,750
	<u>22,310,895,049</u>	<u>18,375,942,927</u>
Créditos a la microempresa:		
Vigente, incluye US\$300,000 (2019: US\$300,000)	164,942,177	129,954,027
Vencida		
De 31 a 90 días	102,624	39,273
Por más de 90 días	2,900,547	2,304,088
	<u>167,945,348</u>	<u>132,297,388</u>
Rendimientos por cobrar de créditos comerciales:		
Vigente, incluye US\$164,532 (2019: US\$258,173)	75,568,514	68,455,698
Reestructurada, incluye US\$5,076	554,215	377,547
Vencida		
De 31 a 90 días, incluye US\$2,829 (2019: US\$5,785)	3,515,359	4,361,361
Por más de 90 días, incluye US\$12,934 (2019: US\$13,551)	5,440,400	5,260,730
En cobranza judicial	1,556,618	596,593
	<u>86,635,106</u>	<u>79,051,929</u>
Créditos de consumo e hipotecarios:		
Vigente, incluye US\$15,448,617 (2019: US\$16,109,599)	12,770,198,906	12,439,512,980
Reestructurada	37,113,684	100,014,891
Vencida		
De 31 a 90 días incluye US\$3,580 (2019: US\$2,746)	5,411,410	5,295,358
Por más de 90 días, incluye US\$750,682 (2019: US\$367,353)	588,881,542	309,720,123
En cobranza judicial	30,619,284	21,366,619
	<u>13,432,224,826</u>	<u>12,875,909,971</u>
Rendimientos por cobrar de créditos de consumo e hipotecarios:		
Vigentes, incluye US\$192,714 (2019: US\$226,454)	105,179,080	113,406,073
Reestructurados	1,166,285	2,909,891
Vencidos		
De 31 a 90 días, incluye US\$2,446 (2019: US\$2,131)	4,273,183	3,448,207
Por más de 90 días, incluye US\$137,422(2019: US\$54,149)	55,288,928	26,062,639
Cobranza judicial, incluye US\$1,799 en 2019	1,081,694	775,972
	<u>166,989,170</u>	<u>146,602,782</u>
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$2,216,158 (2019: US\$2,781,300)	(2,211,282,088)	(1,080,775,650)
	<u>33,953,407,411</u>	<u>30,529,029,347</u>

c) Por tipo de garantías:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Con garantías polivalentes (1), incluye US\$62,869,952(2019: US\$82,400,418)	14,236,610,157	14,767,127,595
Con garantías no polivalentes (2), incluye US\$674,043(2019: US\$2,204,975)	144,111,316	309,160,612
Sin garantías (3), incluye US\$33,519,540(2019: US\$60,938,803)	21,530,343,750	16,307,862,079
	<u>35,911,065,223</u>	<u>31,384,150,286</u>
Rendimientos por cobrar, incluye US\$517,954(2019: US\$ US\$560,243)	253,624,276	225,654,711
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$2,216,158 (2019: US\$2,781,300)	(2,211,282,088)	(1,080,775,650)
	<u>33,953,407,411</u>	<u>30,529,029,347</u>

- (1) Las garantías polivalentes son las garantías reales que por su naturaleza se consideran de múltiples usos, de fácil realización en el mercado, sin que existan limitaciones legales o administrativas que restrinjan apreciablemente su uso o la posibilidad de venta.
- (2) Las garantías no polivalentes son las garantías reales que por su naturaleza se consideran de uso único y, por lo tanto, presentan características que las hacen de difícil realización dado su origen especializado.
- (3) Los créditos sin garantía incluyen los saldos de tarjetas de crédito, así como préstamos con garantías solidarias y otros títulos que no son considerados como garantías admisibles por las normas vigentes.

d) Por origen de los fondos:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Propios, incluye US\$94,634,343 (2019: US\$145,544,230)	24,408,554,349	30,014,677,210
Banco Central	11,502,510,874	1,369,473,076
	<u>35,911,065,223</u>	<u>31,384,150,286</u>
Rendimientos por cobrar, incluye US\$517,954(2019: US\$ US\$560,243)	253,624,276	225,654,711
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$2,216,158 (2019: US\$2,781,300)	(2,211,282,088)	(1,080,775,650)
	<u>33,953,407,411</u>	<u>30,529,029,347</u>

e) Por plazos:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Corto plazo (hasta un año), incluye US\$50,873,674(2019: US\$87,053,158)	16,761,320,305	12,713,199,416
Mediano plazo (más de un año y hasta tres años), incluye US\$3,943,969 (2019: US\$2,347,474)	1,232,539,321	1,858,131,895
Largo plazo (más de tres años), incluye US\$42,245,893(2019: US\$56,143,565)	17,917,205,597	16,812,818,975
	35,911,065,223	31,384,150,286
Rendimientos por cobrar, incluye US\$517,954(2019: US\$ US\$560,243)	253,624,276	225,654,711
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar,incluye US\$2,216,158 (2019: US\$2,781,300)	(2,211,282,088)	(1,080,775,650)
	33,953,407,411	30,529,029,347

f) Por sectores económicos:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Agricultura, caza, silvicultura y extracción de madera,incluye US\$1,931,020 (2019: US\$1,046,658)	584,437,057	302,799,713
Explotación de minas y canteras, incluye US\$405,837 en 2019	37,484,833	61,088,323
Industrias manufactureras, incluye US\$17,444,024(2019: US\$23,766,031)	3,759,033,887	2,570,329,686
Suministro de electricidad, gas y agua, incluye US\$1,109,302 (2019: US\$2,058,705)	257,449,867	277,718,389
Construcción, incluye US\$5,686,425(2019: US\$8,186,008)	2,178,240,464	1,791,752,294
Comercio al por mayor y menor, incluye US\$10,953,798(2019: US\$29,535,15)	8,608,442,708	6,663,792,068
Hoteles y restaurantes, incluye US\$5,929,704(2019: US\$9,309,593)	694,347,421	614,487,332
Transporte, almacén y comunicación, incluye US\$10,557,023 (US\$12,750,890)	1,242,426,036	1,248,126,429
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	13,376,624	10,387,023
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, incluye US\$13,468,391 (2019: US\$21,920,193)	2,210,304,065	2,084,502,617
Enseñanza, incluye US\$1,002,685(2019: US\$1,000,763)	123,462,868	116,772,413
Servicios sociales y de salud, incluye US\$644,347(2019: US\$859,623)	576,514,253	323,575,604
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales, incluye US\$3,253,430 (2019: US\$2,428,535)	563,988,598	517,596,624
Servicios de los hogares privados que contratanservicios domésticos, incluye US\$2,257,576 (2019: US\$720,859)	445,049,921	318,459,510

	2020 RD\$	2019 RD\$
Intermediación financiera, incluye US\$6,622,932(2019: US\$14,615,967)	1,106,601,824	1,509,515,278
Organizaciones y órganos extraterritoriales,incluye US\$459,683 en 2019	77,679,971	97,337,012
Tarjetas de crédito personales, incluye US\$7,677,101(2019: US\$9,249,527)	3,004,999,031	3,109,427,208
Consumo, incluye US\$1,326,256 (2019: US\$1,877,659)	6,619,225,082	6,759,859,609
Hipotecarios, incluye US\$7,199,521(2019: US\$5,352,511)	3,808,000,713	3,006,623,154
	35,911,065,223	31,384,150,286
Rendimientos por cobrar, incluye US\$517,954(2019: US\$ US\$560,243)	253,624,276	225,654,711
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar,incluye US\$2,216,158 (2019: US\$2,781,300)	(2,211,282,088)	(1,080,775,650)
	33,953,407,411	30,529,029,347

Congelamiento cartera de crédito: Al 31 de diciembre de 2020, el 62% de la cartera de crédito (medido en balance de capital) se acogió al congelamiento de clasificaciones de riesgo y niveles de provisiones. Sin embargo, el Banco realizó mensualmente la autoevaluación de activos, clasificación de riesgo y estimación de provisiones conforme al REA, para fines de gestión y constitución de provisiones.

En el comparativo de la cartera de crédito con clasificaciones en congelamiento normativo frente a la cartera de crédito bajo evaluación REA, no se evidencia deterioro, dado que más del 90% de la cartera al 31 de diciembre de 2020, está en los niveles de riesgo más bajos a nivel regulatorio. Al 31 de diciembre 2020, el 92.7 % de la cartera de crédito está concentrado en niveles de riesgo A y B de acuerdo con las medidas de flexibilización, mientras que un 91.9% permanece con calificaciones regulatorias A y B de conformidad con el REA.

Reestructuraciones temporales: Al 31 de diciembre de 2020, el 1.26% de la cartera de crédito corresponden a créditos reestructurados temporales.

Otorgamiento período de gracia: Al 31 de diciembre 2020, el 32% de la cartera de crédito había sido favorecida con el período de gracia de tres meses hasta julio de 2020 y está con su plan de pago regular. El balance de los créditos en esta condición por modalidad de crédito es como sigue:

	Total Cartera de Créditos En Miles de RD\$	Total Cartera de Créditos con Período de Gracia En Miles de RD\$	%
Comercial	22,343	3,549	16%
Consumo	7,533	3,851	51%
Hipotecario	3,808	2,380	63%
Tarjetas de crédito	2,227	1,872	84%
	35,911	11,652	32%

Como resultado de esta medida, los intereses generados durante del período de gracia fueron capitalizados, no obstante, atendiendo a la circular de la Superintendencia de Bancos No. SIB- 023/20 del 27 de agosto de 2020, se procedió a establecer un plan de trabajo para reversar esta capitalización. La Superintendencia de Bancos mediante circular específica del 6 de octubre de 2020, autorizó no provisionar dichos intereses, con excepción de las tarjetas de crédito, hasta concluir el citado plan de trabajo.

La distribución del balance de la cartera de crédito por tipo de portafolio, conforme a las medidas de flexibilización aprobadas mediante la Segunda Resolución de la Junta Monetaria del 17 de marzo de 2020, es como sigue:

	En Miles de RD\$					%
	Comercial	Consumo	Hipotecario	Tarjetas de Crédito	Total	
Congelamiento normativo	11,591	5,753	2,686	2,094	22,124	62%
Reestructurado temporal	194	242	17		453	1%
Créditos sin flexibilización	10,558	1,538	1,105	133	13,334	37%
Total	22,343	7,533	3,808	2,227	35,911	100%

Riesgo de Crédito

Al 31 de diciembre de 2020, el Banco tiene una baja exposición y concentración de cartera de crédito en sectores económicos de alto riesgo que han visto sus operaciones afectadas por la pandemia, como son las industrias de hotelería y turismo. A esa fecha, la actividad de "Hoteles y Restaurantes" representa el 2% de la cartera de crédito. La cartera más afectada por los efectos de la pandemia fue la de tarjetas de crédito, provisionada conforme al REA.

8. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar consisten en:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Derecho por contratos a futuro de divisas (Nota 3)	292,827,500	115,500,000
Comisiones por cobrar, incluye US\$128,866(2019: US\$80,319 y EUR\$50)	45,442,403	36,009,649
Cuentas a recibir diversas:		
Anticipos a proveedores	466,705	623,779
Cuentas por cobrar al personal	2,257,947	860,405
Depósitos en garantía	22,417,917	20,700,120
Prima de seguros por cobrar	22,765,586	12,521,245
Cheques devueltos, incluye US\$45,707(2019:US\$244,775 y EUR\$49)	2,656,159	13,308,204
Anticipos en cuentas corrientes	7,828,361	14,262,494
Cargos por cobrar de tarjetas de crédito (a)	102,426,211	83,443,110
Otras (b), incluye US\$811,925 y EUR\$2,204 (2019: US\$412,103, EUR\$67,780, CAD\$7,000,GBP\$5 y CHF\$7,530)	53,307,552	31,770,727
	552,396,341	328,999,733

- (a) Los saldos registrados en este renglón corresponden a cargos por emisión, renovación, reemplazo y cobertura de seguro.
- (b) Incluye operaciones de cuentas a recibir por operaciones de productos de "factoring", tarjetas de crédito, divisas, leasing, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2020, las cuentas por cobrar no constituyen un factor de incertidumbre material por la pandemia del COVID-19, considerando su baja antigüedad y que las que fueron consideradas de baja recuperabilidad fueron provisionadas.

9. Bienes Recibidos en Recuperación de Créditos

Los bienes recibidos en recuperación de créditos consisten en:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Bienes inmuebles recibidos en recuperación de créditos		
Hasta 40 meses de adjudicados	40,047,164	113,089,978
Más de 40 meses de adjudicados	105,504,681	58,340,315
	145,551,845	171,430,293
Provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos		
Hasta 40 meses de adjudicados	(23,111,832)	(88,920,766)
Más de 40 meses de adjudicados	(105,504,681)	(58,430,325)
	(128,616,513)	(147,351,091)
	16,935,332	24,079,202

10. Propiedades, Muebles y Equipo

Las propiedades, muebles y equipo consisten en:

2020	Terrenos RD\$ (a)	Edificaciones RD\$ (a)	Mobiliario y Equipo RD\$	Mejoras en Propiedades Arrendadas RD\$	Diversos y construcción en proceso RD\$	Total RD\$
Balance al 1 de enero de 2020	446,762,610	274,982,236	732,587,854	199,286,030	266,844,492	1,920,463,222
Adquisiciones			36,504,763		216,665,143	253,169,906
Retiros			(9,597,591)		(15,234,680)	(24,832,271)
Transferencias		1,648,025	66,356,605	13,079,471	(81,084,101)	
Reclasificaciones					408,115	408,115
Balance al 31 de diciembre de 2020	446,762,610	276,630,261	825,851,631	212,365,501	387,598,969	2,149,208,972
Depreciación acumulada al 1 de enero de 2020		(153,909,551)	(550,671,219)	(145,787,534)		(850,368,304)
Gasto de depreciación		(13,831,512)	(80,187,900)	(25,688,941)		(119,708,353)
Retiros			9,410,936			9,410,936
Balance al 31 de diciembre de 2020		(167,741,063)	(621,448,183)	(171,476,475)		(960,665,721)
Propiedades, muebles y equipo neto al 31 de diciembre de 2020	446,762,610	108,889,198	204,403,448	40,889,026	387,598,969	1,188,543,251

(b) Corresponde al exceso de provisiones mínimas requeridas permitidas por la Superintendencia de Bancos con base en un modelo interno de riesgo. Al 31 de diciembre de 2020, el Banco tenía constituidos RD\$2,211 millones, de los cuales RD\$1,199 millones cubrían el 100% de las provisiones por evaluación de activos requeridas por el REA; RD\$250 millones constituidas como provisiones por riesgo de activo e integradas al capital secundario según aprobación de la Superintendencia de Bancos y el resto como provisiones anticíclicas. Estas provisiones fueron constituidas por el Banco con vocación de seguir fortaleciendo la estructura patrimonial y enfrentar el riesgo potencial de los activos y contingencias, relacionado a las variaciones en el ciclo económico experimentado por la pandemia.

Al realizar la evaluación de la cartera tomando en cuenta las flexibilidades normativas permitidas como resultado de la pandemia COVID-19, las provisiones mínimas requeridas al 31 de diciembre de 2020 ascenderían a RD\$654 millones.

La estrategia del Banco para gestionar la cartera en deterioro o con probabilidades de castigo, abarcó lo siguiente: (i) el Banco cuenta con unidades especializadas para la cobranza y recuperación de sus créditos de alto riesgo, asimismo, a través de la unidad de monitoreo de medianos y mayores deudores comerciales, se establecieron lineamientos para identificar de manera proactiva, los clientes con potencial de deterioro en sus indicadores financieros; (ii) se establecieron políticas transitorias de cara a la realidad nacional de los clientes y la recuperación de la cartera de crédito expuesta a mayor nivel de riesgo; (iii) el Consejo de Directores, el Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Comité de Alta Gerencia de Cartera de Crédito, dieron seguimiento a la evolución de la cartera de crédito, los principales indicadores de calidad, así como el requerimiento y la constitución de provisiones necesarias para absorber posibles pérdidas.

El Banco monitoreó la capacidad de pago en clientes acogidos a flexibilizaciones, para identificar y prevenir deterioros. Asimismo, se realizó el monitoreo del estatus operativo de los clientes, a través de las áreas de negocios y seguimiento del área de gestión integral de riesgos.

13. Obligaciones con el Público

Las obligaciones con el público consisten de:

2020

	Moneda Nacional RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Moneda Extranjera RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Total RD\$
a) Por tipo					
A la vista	6,505,720,341	1.11%			6,505,720,341
De ahorro	5,349,847,103	0.56%	17,422,537,415	0.13%	22,772,384,518
A plazo			13,205,379,876	1.35%	13,205,379,876
Intereses por pagar			45,854		45,854
	<u>11,855,567,444</u>		<u>30,627,963,145</u>		<u>42,483,530,589</u>
b) Por sector					
Público no financiero	136,601,573	0.57%	2,057,030	0.05%	138,658,603
Privado no financiero	11,718,868,268	4.34%	30,625,424,936	0.92%	42,344,293,204
No residente	97,603	0.00%	435,325	0.13%	532,928
Intereses por pagar			45,854		45,854
	<u>11,855,567,444</u>		<u>30,627,963,145</u>		<u>42,483,530,589</u>

2020

	Moneda Nacional RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Moneda Extranjera RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Total RD\$
c) Por plazo devencimiento					
De 0 a 15 días	11,855,567,444	0.87%	17,422,537,418	0.13%	29,278,104,862
De 16 a 30 días			953,206,469	0.23%	953,206,469
De 31 a 60 días			1,871,850,623	1.76%	1,871,850,623
De 61 a 90 días			1,313,437,326	0.10%	1,313,437,326
De 91 a 180 días			2,826,524,082	1.03%	2,826,524,082
De 181 a 360 días			5,495,647,863	1.84%	5,495,647,863
Más de 1 año			744,713,510	1.58%	744,713,510
Intereses por pagar			45,854		45,854
	<u>11,855,567,444</u>		<u>30,627,963,145</u>		<u>42,483,530,589</u>

2019

	Moneda Nacional RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Moneda Extranjera RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Total RD\$
a) Por tipo					
A la vista	4,707,976,471	1.12%			4,707,976,471
De ahorro	3,753,534,309	1.84%	11,393,432,468	0.33%	15,146,966,777
A plazo			12,322,941,461	2.37%	12,322,941,461
Intereses por pagar			34,534		34,534
	<u>8,461,510,780</u>		<u>23,716,408,463</u>		<u>32,177,919,243</u>
b) Por sector					
Público no financiero	24,969,219	0.22%	277,220	0.25%	25,246,439
Privado no financiero	8,434,295,810	1.44%	23,714,211,327	1.39%	32,148,507,137
No residente	2,245,751	1.99%	1,885,382	0.33%	4,131,133
Intereses por pagar			34,534		34,534
	<u>8,461,510,780</u>		<u>23,716,408,463</u>		<u>32,177,919,243</u>
c) Por plazo devencimiento					
De 0 a 15 días	8,461,510,780	1.44%	11,393,432,470	0.33%	19,854,943,250
De 16 a 30 días			1,226,961,418	2.12%	1,226,961,418
De 31 a 60 días			87,529,623	1.76%	87,529,623
De 61 a 90 días			864,675,407	1.59%	864,675,407
De 91 a 180 días			3,150,980,593	2.19%	3,150,980,593
De 181 a 360 días			5,200,084,573	2.47%	5,200,084,573
Más de 1 año			1,792,709,845	2.95%	1,792,709,845
Intereses por pagar			34,534		34,534
	<u>8,461,510,780</u>		<u>23,716,408,463</u>		<u>32,177,919,243</u>

El Banco mantiene obligaciones con el público por RD\$1,918,719,165 (2019: RD\$1,594,675,016), que están restringidas por tener embargos de terceros, pignorados, inactivas, abandonadas y/o depósitos de clientes fallecidos.

El estatus de las cuentas inactivas y/o abandonadas de las obligaciones con el público es el siguiente:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Plazo de tres (3) años o más	351,381,197	227,673,064

14. Depósitos de Instituciones Financieras del País y del Exterior

Los depósitos de instituciones financieras del país y del exterior consisten de:

Al 31 de diciembre de 2020

	Moneda Nacional RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Moneda Extranjera RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Total RD\$
a) Por tipo					
A la vista	469,186,905	1.17%			469,186,905
De ahorro	271,493,425	0.50%	997,630,486	0.06%	1,269,123,911
A plazo			2,455,701,018	1.33%	2,455,701,018
	<u>740,680,330</u>		<u>3,453,331,504</u>		<u>4,194,011,834</u>
b) Por plazo de vencimiento					
De 0 a 15 días	740,680,330	0.91%	997,630,486	0.06%	1,738,310,816
De 16 a 30 días			17,433,930	0.30%	17,433,930
De 31 a 60 días			177,803,110	0.85%	177,803,110
De 61 a 90 días			1,010,749,293	1.10%	1,010,749,293
De 91 a 180 días			1,025,227,215	1.44%	1,025,227,215
De 181 a 360 días			224,487,470	2.35%	224,487,470
	<u>740,680,330</u>		<u>3,453,331,504</u>		<u>4,194,011,834</u>

Al 31 de diciembre de 2019

	Moneda Nacional RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Moneda Extranjera RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	Total RD\$
a) Por tipo					
A la vista	1,284,583,036	6.13%			1,284,583,036
De ahorro	83,274,826	1.19%	326,597,482	1.07%	409,872,308
A plazo			2,607,722,399	2.84%	2,607,722,399
	<u>1,367,857,862</u>		<u>2,934,319,881</u>		<u>4,302,177,743</u>
b) Por plazo devencimiento					
De 0 a 15 días	1,367,857,862	5.83%	326,597,482	1.07%	1,694,455,344
De 16 a 30 días			308,566,420	2.97%	308,566,420
De 31 a 60 días			1,500,233,839	2.98%	1,500,233,839
De 61 a 90 días			127,138,178	2.61%	127,138,178
De 91 a 180 días			420,744,062	2.47%	420,744,062
De 181 a 360 días			251,039,900	2.55%	251,039,900
	<u>1,367,857,862</u>		<u>2,934,319,881</u>		<u>4,302,177,743</u>

El Banco mantiene depósitos de instituciones financieras del país y del exterior por RD\$49,184,552 (2019: RD\$41,592,592), que están restringidos por tener embargos de terceros, pignorados, inactivas, abandonados y/o depósitos de clientes fallecidos.

El estatus de las cuentas inactivas y/o abandonadas de los depósitos de instituciones financieras del país y del exterior es el siguiente:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Plazo de tres (3) años o más	2,798,381	837,878
Plazo de más de diez (10) años	6,144,128	4,252,549
	<u>8,942,509</u>	<u>5,090,427</u>

15. Obligaciones por Pactos de Recompra de Títulos

Comprende las operaciones en las que el Banco realiza la venta de activos financieros y simultáneamente pacta un acuerdo para recomprar el activo a un precio fijo en una fecha futura. Estos documentos generan una tasa fija de un 3.56% anual con vencimiento en 2021. Estas obligaciones están garantizadas con títulos valores de deuda.

	2020 RD\$
Obligaciones por pactos de recompras de títulos	3,143,597,932

16. Fondos Tomados a Préstamo

Los fondos tomados a préstamo consisten de:

Al 31 de diciembre de 2020

Acreeedores	Modalidad	Garantía	Tasa	Plazo	Saldo RD\$
a) Del Banco Central					
Facilidad de Liquidez Rápida (FLR)	Préstamo	Títulos valores de deuda pignorados	3%	2023	6,392,729,658
b) Instituciones financieras del exterior					
Bac Florida Bank, equivale a US\$2,000,000	Préstamo	Sin garantía	3.93%	2021	116,226,200
c) Intereses por pagar, incluye US\$75,197					67,341,184
					<u>6,576,297,042</u>

Al 31 de diciembre de 2019

Acreeedores	Modalidad	Garantía	Tasa	Plazo	Saldo RD\$
a) Instituciones financieras del exterior					
Citibank, N. A., equivale a US\$4,000,000	Préstamo	Sin garantía	4.05%	2020	211,608,800
Bladex, equivale a US\$3,010,092	Pagaré	Sin garantía	3.89%	2020	159,240,492

Al 31 de diciembre de 2019

Acreeedores	Modalidad	Garantía	Tasa	Plazo	Saldo RD\$
Bac Florida Bank equivale a US\$7,000,000	Préstamo	Sin garantía	3.77%	2021	370,315,400
US Century Bank, equivale a US\$5,000,000	Pagaré	Sin garantía	3.56%	2020	264,511,000
Bancoldex, equivale a US\$7,500,000	Préstamo	Sin garantía	4.27%	2020	396,766,500
					1,402,442,192
b) Intereses por pagar, equivale a US\$216,130					11,433,759
					1,413,875,951

17. Valores en Circulación

Los valores en circulación consisten de:

	2020 RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual	2019 RD\$	Tasa Promedio Ponderada Anual
a) Por tipo				
Certificados financieros	20,213,780,661	5.11%	24,342,803,507	7.41%
Intereses por pagar	5,492,122		2,146,133	
	20,219,272,783		24,344,949,640	
b) Por sector				
Público no financiero	23,143,461	3.80%	748,440,688	7.95%
Privado no financiero	15,409,717,725	5.45%	15,654,872,778	7.19%
Financiero	4,780,919,475	4.02%	7,939,490,041	7.80%
Intereses por pagar	5,492,122		2,146,133	
	20,219,272,783		24,344,949,640	
c) Por plazo de vencimiento				
De 16 a 30 días	1,697,716,742	2.30%	1,126,452,773	7.60%
De 31 a 60 días	751,906,047	3.12%	977,985,990	8.44%
De 61 a 90 días	3,184,175,149	3.03%	1,995,984,567	6.83%
De 91 a 180 días	4,906,163,311	5.04%	8,313,062,275	7.78%
De 181 a 360 días	8,074,147,632	6.38%	8,940,751,031	6.92%
Más de 1 año	1,599,671,780	7.00%	2,988,566,871	7.85%
Intereses por pagar	5,492,122		2,146,133	
	20,219,272,783		24,344,949,640	

El Banco mantiene valores en circulación por RD\$1,073,373,049 (2019: RD\$3,353,595,462), que están restringidos por estar pignorados, por tener embargos de terceros y/o de clientes fallecidos.

18. Otros Pasivos

Los otros pasivos consisten de:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Obligaciones financieras a la vista, incluye US\$1,025,701 y EUR\$1,048 (2019: US\$748,481 y EUR\$1,048)	312,382,763	293,612,017
Acreeedores diversos, incluye US\$32,854 y CAD\$1,090(2019: US\$22,809)	149,428,715	117,248,546
Provisiones para operaciones contingentes, incluye US\$351,985 (2019: US\$325,138) (Nota 12)	76,971,921	47,891,968
Otras provisiones:		
Bonificación y compensación variable	155,000,000	97,500,028
Programa de lealtad a clientes	30,720,546	30,720,546
Impuesto sobre los activos por pagar		10,700,949
Otras (a), incluye US\$227,277(2019: US\$230,291)	130,276,019	131,753,013
Partidas por imputar (b), incluye US\$1,341,917 y EUR\$6,647 (2019: US\$576,750 y EU\$22,550)	193,084,424	179,750,950
Otros créditos diferidos, incluye US\$13,681(2019: US\$15,788)	16,737,567	15,489,980
Diferencial de posición por contratos a futuro con divisas	379,093,500	48,750,000
Partidas no reclamadas por terceros	24,434,236	21,553,252
	1,468,129,691	994,971,249

(a) Corresponde a cuentas por pagar a proveedores.

(b) Corresponde a los saldos acreedores de las operaciones que, por razones operativas internas o por las características de la operación, no es posible imputar inmediatamente a las cuentas definitivas.

19. Obligaciones Subordinadas

Las obligaciones subordinadas consisten en:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Deudas subordinadas	2,250,000,000	1,500,000,000
Intereses por pagar	7,233,724	39,752,860
	2,297,233,724	1,539,752,860

La primera emisión de deuda subordinada consta de cinco tramos de RD\$100 millones cada uno, colocados en su totalidad el 25 de febrero de 2016, a través del mercado secundario y con vencimiento el 25 de febrero de 2023. Devenga intereses a la tasa de interés nominal pasivo promedio ponderada para certificados financieros y/o depósitos a plazo de los bancos múltiples, publicadas por el Banco Central, más un margen fijo de 325 puntos base (3.25%).

La segunda emisión de deuda subordinada consta de un tramo de RD\$1,000 mil millones, con tasa fija 10.15%, colocados en su totalidad el 9 de octubre de 2019 a través del mercado secundario y con vencimiento el 25 de octubre de 2027.

La tercera emisión de deuda subordinada consta de cinco tramos de RD\$750 millones, con tasa fija 9%, colocados en su totalidad el 24 de noviembre de 2020 a través del mercado secundario y con vencimiento el 24 de noviembre de 2030.

20. Impuesto sobre la Renta

Según las disposiciones del Código Tributario Dominicano, modificado por la Ley de Reforma Fiscal No. 253-12, el impuesto sobre la renta corporativo se determina en base al 27% sobre la renta neta imponible, siguiendo las reglas de deducibilidad de gastos que indica la propia Ley.

El Código Tributario Dominicano establece además un impuesto anual sobre activos del 1% que, en el caso de las instituciones financieras, aplica sobre el valor en libros de las propiedades, muebles y equipo como se presentan en el balance general, excluyendo las revaluaciones. El impuesto sobre activos es un impuesto alternativo o mínimo, co-existente con el impuesto sobre la renta, debiendo los contribuyentes liquidar y pagar anualmente el que resulte mayor.

El gasto de impuesto sobre la renta mostrado en el estado de resultados para los años terminados el 31 de diciembre, está compuesto de la siguiente manera:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Impuesto sobre los activos	(10,772,480)	(10,700,949)
Impuesto sobre la renta diferido	20,068,870	(4,516,048)
Otros	(13,887,048)	16,844,682
	<u>(4,590,658)</u>	<u>1,627,685</u>

Impuesto corriente

La conciliación del efecto impositivo del resultado antes del impuesto sobre la renta según libros con el gasto de impuesto mostrado en el Estado de Resultados a la tasa de 27% para los años terminados el 31 de diciembre, es como sigue:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Resultado antes de impuesto sobre la renta	1,165,193,249	945,132,377
Diferencias permanentes:		
Ingresos exentos	(1,209,200,216)	(1,017,043,982)
Impuesto sobre retribuciones complementarias	3,658,227	2,935,716
Otras partidas	19,864,788	(4,364,350)
	<u>(1,185,677,201)</u>	<u>(1,018,472,616)</u>
Diferencias transitorias:		
Ajuste que refleja la depreciación fiscal	(195,926,584)	(159,517,276)
Aumento neto de la provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos	(18,734,578)	(48,998,409)
Exceso en provisión para cartera de crédito e inversiones	(45,655,187)	20,822,698
Aumento neto de la provisión para operaciones contingentes	29,079,953	10,151,597
Aumento en otras provisiones	167,180,086	117,117,858
	<u>(64,056,310)</u>	<u>(60,423,532)</u>
Pérdida imponible	<u>(84,540,262)</u>	<u>(133,763,771)</u>

Impuesto diferido

El movimiento del impuesto sobre la renta diferido se presenta como sigue:

2020	Saldo Inicial RD\$	Ajustes del Año RD\$	Saldo Final RD\$
Provisión para rendimientos por cobrar	9,251,934	(9,251,934)	
Provisión para inversiones	3,477,790	(3,074,966)	402,824
Provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos	39,784,794	(13,428,336)	26,356,458
Provisión para operaciones contingentes	12,930,831	7,851,588	20,782,419
Otras provisiones	11,124,152	5,029,503	16,153,655
Pérdidas fiscales	28,892,975	12,237,956	41,130,931
	<u>105,462,476</u>	<u>(636,189)</u>	<u>104,826,287</u>
Depreciación de activos fijos	34,548,107	20,705,059	55,253,166
	<u>140,010,583</u>	<u>20,068,870</u>	<u>160,079,453</u>

2019	Saldo Inicial RD\$	Ajustes del Año RD\$	Saldo Final RD\$
Provisión para rendimientos por cobrar	29,961,034	(20,709,100)	9,251,934
Provisión para inversiones	4,146,561	(668,771)	3,477,790
Provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos	53,014,365	(13,229,571)	39,784,794
Provisión para operaciones contingentes	10,189,900	2,740,931	12,930,831
Otras provisiones	10,356,888	767,264	11,124,152
Pérdidas fiscales		28,892,975	28,892,975
	<u>107,668,748</u>	<u>(2,206,272)</u>	<u>105,462,476</u>
Depreciación de activos fijos	36,857,883	(2,309,776)	34,548,107
	<u>144,526,631</u>	<u>(4,516,048)</u>	<u>140,010,583</u>

21. Patrimonio Neto

El patrimonio neto consiste de:

	Acciones Comunes			
	Autorizadas		Emitidas	
	Cantidad	Monto RD\$	Cantidad	Monto RD\$
Saldos al 31 de diciembre de 2020	46,603,333	5,592,400,000	43,388,565	5,206,627,800
Saldos al 31 de diciembre de 2019	38,270,000	4,592,400,000	36,726,718	4,407,206,160

El capital autorizado está representado por 46,603,333 acciones ordinarias, con un valor nominal de RD\$120 cada una.

Número de accionistas y estructura de participación:**Al 31 de diciembre de 2020**

	Número de Accionistas	Cantidad de Acciones	Monto RD\$	Porcentaje %
Personas físicas				
Vinculadas a la administración	9	36,649,011	4,397,881,320	84.46%
No vinculadas a la administración	13	266,908	32,028,960	0.62%
	22	36,915,919	4,429,910,280	85.08%
Personas jurídicas				
No vinculadas a la administración	5	6,472,646	776,717,520	14.92%
	27	43,388,565	5,206,627,800	100.00%

Al 31 de diciembre de 2019

	Número de Accionistas	Cantidad de Acciones	Monto RD\$	Porcentaje %
Personas físicas				
Vinculadas a la administración	7	30,885,670	3,706,280,400	84.09%
No vinculadas a la administración	12	171,050	20,526,000	0.47%
	19	31,056,720	3,726,806,400	84.56%
Personas jurídicas				
No vinculadas a la administración	5	5,669,998	680,399,760	15.44%
	24	36,726,718	4,407,206,160	100.00%

La distribución de dividendos correspondientes a las ganancias acumuladas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 por RD\$899,422,059 y RD\$814,453,516, respectivamente, se realizó de acuerdo con las Asambleas de Accionistas celebradas el día 23 de marzo de 2020 y 21 de marzo de 2019 por un total de RD\$899,421,640 y RD\$814,453,480 (quedando un remanente pendiente de distribuir de ejercicios anteriores por RD\$1,679 y RD\$1,260, respectivamente), a razón de un dividendo por acción de RD\$24.49 y 26.47, respectivamente. Estos dividendos fueron pagados 89% (2019: 88%) en acciones y 11% (2019: 12%) en efectivo. Los dividendos distribuidos en efectivo están sujetos a un impuesto definitivo del 10%, retenido a los accionistas.

Otras Reservas Patrimoniales

La Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada y sus modificaciones requiere que no menos del 5% de la ganancia neta anual sea segregado para la reserva legal del Banco, la cual no está disponible para dividendos, hasta que su saldo sea por lo menos el 10% del valor de las acciones en circulación.

Superávit por Revaluación

El Banco mantiene un superávit por revaluación de terrenos y edificios realizadas en 2012 y 2014, de acuerdo con las Normas Prudenciales de Adecuación Patrimonial y con la aprobación de la Superintendencia de Bancos para su registro e integración al capital secundario por RD\$107,517,301 al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

22. Límites Legales y Relaciones Técnicas

El detalle de los límites y relaciones técnicas en el contexto de los estados financieros tomados en su conjunto, requeridos por las regulaciones bancarias vigentes, es el siguiente:

	Según Normativa	Según la Entidad
Solvencia	10%	25.61%
Encaje legal en pesos	3,489,583,789	3,544,164,833
Encaje legal en dólares	117,222,705	245,390,713
Créditos individuales		
Con garantías reales	1,534,837,508	374,818,058
Sin garantías reales	767,418,754	411,680,033
Partes vinculadas	3,837,093,770	1,164,719,149
Inversiones en entidades financieras del exterior	1,041,325,560	2,997,635
Propiedades, muebles y equipo	7,674,187,539	1,188,543,251
Contingencias	16,700,010,714	9,886,266,553
Financiamiento en moneda extranjera	1,561,988,340	116,226,200

La solvencia regulatoria al 31 de diciembre de 2020, se colocó en 25.61%, resultado de la capitalización de las utilidades del Banco, la emisión de deuda subordinada por RD\$750 millones, y las dispensas regulatorias que establecieron 0% de ponderación en los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo de Crédito, para los créditos desembolsados bajo los programas de flexibilización monetaria del Banco Central, tales como las Facilidades de Liquidez Rápida (FLR), Préstamos Liberación de Encaje y Repos de Liquidez.

El monto de activos que actualmente no ponderan dentro del cálculo de la solvencia del Banco asciende a más de RD\$10,000 millones, colocando la solvencia al 31 de diciembre de 2020 sin dispensas en 18.84%, mayor al mínimo regulatorio del 10%.

Con respecto a las provisiones, el Banco constituyó provisiones regulares de acuerdo con la evaluación de activos y provisiones anticíclicas establecidas conforme al REA. Por lo tanto, la extinción de las dispensas para constitución de provisiones por el congelamiento de clasificaciones y provisiones, no tiene impacto significativo en la solvencia, dado que no habrá constitución de provisiones adicionales que afecten los resultados del período o la estructura patrimonial.

23. Compromisos y Contingencias

En el curso normal de los negocios, el Banco adquiere distintos compromisos e incurre en determinados pasivos contingentes cuyos saldos son:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Garantías otorgadas:		
Avales equivalentes a US\$568,634 (2019: US\$568,634)	44,612,144	39,177,885
Líneas de crédito de utilización automática, incluyendo US\$70,475,038 (2019: US\$74,197,066)	9,718,016,362	9,578,348,531
Otras garantías, equivalente incluye US\$140,000 (2019: US\$5,652,675)	123,638,047	341,394,561
	9,886,266,553	9,958,920,977

El Banco mantiene pasivos contingentes correspondientes a demandas surgidas en el curso normal de los negocios. De acuerdo con la gerencia, luego de considerar la opinión de sus asesores legales, la resolución de dichos reclamos legales no resultará en un efecto material por encima de la provisión constituida, que se incluye como Otras Provisiones en el rubro de Otros Pasivos (Nota 18). El cargo de provisión se reconoce en el Estado de Resultados en el rubro de Otros Ingresos (Gastos).

24. Ingresos y Gastos Financieros

Los ingresos y gastos financieros consisten de:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Ingresos financieros		
<i>Por cartera de créditos</i>		
Créditos comerciales	1,934,045,049	1,696,396,720
Créditos de consumo	2,038,875,277	1,839,133,531
Créditos hipotecarios para la vivienda	367,943,451	284,774,300
	<u>4,340,863,777</u>	<u>3,820,304,551</u>
<i>Por inversiones</i>		
Otras inversiones en instrumentos de deuda	2,225,656,845	1,476,622,734
<i>Ganancia por inversiones</i>		
Ganancia por otras inversiones en instrumentos dedeuda	1,347,044,177	722,432,522
Total ingresos financieros	<u>7,913,564,799</u>	<u>6,019,359,807</u>
Gastos financieros		
<i>Por captaciones</i>		
Depósitos del público	(482,821,691)	(490,359,814)
Valores en poder del público	(1,761,391,748)	(1,672,666,659)
Obligaciones subordinadas	(153,863,810)	(70,482,400)
	<u>(2,398,077,249)</u>	<u>(2,233,508,873)</u>
<i>Por inversiones</i>		
Pérdida por otras inversiones en instrumentos dedeuda	(230,950,503)	(255,711,111)
<i>Por financiamientos</i>		
Otros financiamientos obtenidos en moneda local yextranjera	(306,970,006)	(41,373,986)
Total gastos financieros	<u>(2,935,997,758)</u>	<u>(2,530,593,970)</u>
Margen financiero bruto	<u>4,977,567,041</u>	<u>3,488,765,837</u>

25. Otros Ingresos (Gastos) Operacionales

Los otros ingresos (gastos) operacionales consisten de:

	2020 RD\$	2019 RD\$
<i>Otros ingresos operacionales</i>		
<i>Comisiones por servicios</i>		
Comisiones por giros y transferencias	189,236,778	112,919,939
Comisiones por comercio exterior	400,490	40,437
Comisiones por certificación de cheques y ventas de cheques de administración	549,381	689,438
Comisiones por cobranzas	87,322	352,461
Comisiones por tarjetas de crédito	476,776,479	546,240,472
Comisiones por renovación de tarjetas de débito	561,080	959,099
Comisiones por manejo de cuentas corrientes y de ahorro	8,857,790	8,376,807
Comisiones por uso de cajeros automáticos	13,851,223	12,119,680
Comisiones por cartas de crédito	10,860,343	6,762,073
Otras comisiones (a)	149,407,722	167,710,303
	<u>850,588,608</u>	<u>856,170,709</u>
<i>Comisiones por cambio</i>		
Ganancia por cambio de divisas al contado	510,614,145	398,233,333
Prima por contrato a futuro con divisas (Nota 3)	1,627,373,071	299,815,917
	<u>2,137,987,216</u>	<u>698,049,250</u>
<i>Ingresos diversos</i>		
Ingresos por disponibilidades	7,860,451	15,605,623
Ingresos por cuentas a recibir	64,162,525	102,941,535
Otros ingresos operacionales diversos	70,532,167	66,212,356
	<u>142,555,143</u>	<u>184,759,514</u>
Total otros ingresos operacionales	<u>3,131,130,967</u>	<u>1,738,979,473</u>
<i>Otros gastos operacionales</i>		
<i>Comisiones por servicios</i>		
Por giros y transferencias	(33,078)	(54,762)
Otros servicios	(182,422,815)	(201,325,112)
	<u>(182,455,893)</u>	<u>(201,379,874)</u>
<i>Gastos diversos</i>		
Pérdida por cambio de divisas	(108,140,728)	(124,541,144)
Cargos por contrato a futuro con divisas (Nota 3)	(1,403,120,770)	(119,361,987)
Otros gastos operacionales diversos	(28,098,167)	(17,412,482)
	<u>(1,539,359,665)</u>	<u>(261,315,613)</u>
Total otros gastos operacionales	<u>(1,721,815,558)</u>	<u>(462,695,487)</u>

(a) En este renglón se consolidan todos los cargos y comisiones por manejo y administración de cuentas corrientes y cuentas de ahorro.

26. Otros Ingresos (Gastos)

Los otros ingresos (gastos) consisten de:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Otros ingresos		
Recuperación de activos castigados	57,346,419	59,942,394
Ganancia por venta de propiedad, muebles y equipo	245,571	38,135
Ganancia por venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	6,328,359	9,421,353
Ingresos por recuperación de gastos	145,428,069	134,253,220
Ingresos por banca seguro	77,842,420	89,302,577
Otros ingresos no operacionales	5,647,750	7,958,918
Otros ingresos	312,545	602,556
	<u>293,151,133</u>	<u>301,519,153</u>
Otros gastos		
Gastos por bienes recibidos en recuperación de créditos	(10,685,173)	(15,788,899)
Pérdida por venta de propiedad, muebles y equipo	(184,683)	(13,310)
Pérdida en venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	(5,374,285)	(947,347)
Gastos por incobrabilidad de cuentas a recibir	(34,730,364)	(19,285,591)
Perdidas por otros conceptos	(216,076)	(216,076)
Otros gastos no operacionales	(871,338)	(5,622,679)
Otros gastos	(11,603,844)	(9,602,565)
	<u>(63,449,687)</u>	<u>(51,476,467)</u>
	<u>229,701,446</u>	<u>250,042,686</u>

27. Remuneraciones y Beneficios Sociales

Las remuneraciones y beneficios sociales consisten de:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Sueldos, salarios y participaciones en beneficios	1,462,092,632	1,278,979,537
Seguros sociales	100,273,797	85,245,233
Contribuciones a planes de pensiones (Nota 32)	68,937,383	61,626,855
Otros gastos de personal	397,602,677	397,080,805
	<u>2,028,906,489</u>	<u>1,822,932,430</u>

De estos importes, RD\$283,014,966 (2019: RD\$231,823,823) corresponden a remuneraciones y beneficios sociales de vicepresidentes de área y niveles superiores.

La cantidad promedio de empleados durante el año 2020 fue de 1,662 (2019: 1,634).

28. Otros Gastos Operativos

Los otros gastos operativos, que corresponden a gastos generales y administrativos, consisten de:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Arrendamiento de inmuebles, mobiliarios y equipo	256,344,256	212,981,247
Aportes al fondo de contingencia y consolidación bancaria	208,589,678	150,232,326
Propaganda y publicidad	95,466,199	129,012,491
Traslados y comunicaciones	66,758,117	73,161,890
Aportes a la Superintendencia de Bancos	119,529,713	101,823,819
Renovación de licencias de software	41,541,376	42,519,409
Agua, basura y energía eléctrica	42,800,482	43,424,735
Otros gastos operativos diversos	53,803,264	57,131,055
Papelaría, útiles y otros materiales	28,080,729	36,926,137
Otros gastos de infraestructura	26,827,585	15,353,821
Mantenimiento y reparación de activos fijos	18,797,906	26,332,547
Legales	16,100,702	18,241,483
Otros impuestos y tasas	28,436,495	17,410,060
Otros seguros	15,989,650	13,550,865
	<u>1,019,066,152</u>	<u>938,101,885</u>

29. Evaluación de Riesgos

Los riesgos a los que está expuesto el Banco son los siguientes:

El riesgo de tasas de interés es:

	2020		2019	
	En Moneda Nacional RD\$	En Moneda Extranjera RD\$	En Moneda Nacional RD\$	En Moneda Extranjera RD\$
Activos sensibles a tasas	45,610,502,271	15,685,696,046	44,325,168,415	13,197,529,233
Pasivos sensibles a tasas	(44,424,205,037)	(34,093,038,619)	(35,508,512,562)	(27,927,718,294)
Posición neta	<u>1,186,297,234</u>	<u>(18,407,342,573)</u>	<u>8,816,655,853</u>	<u>(14,730,189,061)</u>
Exposición a tasa de interés	<u>196,393,823</u>	<u>126,943,003</u>	<u>120,465,521</u>	<u>88,471,687</u>

Las tasas de interés del Banco pueden ser revisadas periódicamente de acuerdo a contratos establecidos entre las partes, excepto en algunos préstamos desembolsados con recursos especializados, cuyas tasas son establecidas por las entidades patrocinadoras y acuerdos específicos.

Riesgo de liquidez

Los activos y pasivos más significativos agrupados según su fecha de vencimiento son:

2020

	Hasta 30 días	De 31 días hasta 90 días	De 91 días hasta 1 año	Más de 1 año y hasta 5 años	Más de 5 años	Total
	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$
<i>Activos</i>						
Fondos disponibles	28,551,579,727					28,551,579,727
Inversiones en valores	624,776,662	248,438,394	1,566,482,717	11,281,776,243	8,189,026,153	21,910,500,169
Cartera de créditos	3,719,005,493	746,674,109	11,398,941,574	13,350,212,758	6,696,231,289	35,911,065,223
Inversión en acciones					2,997,635	2,997,635
Rendimientos por cobrar de las inversiones	27,362,405	152,864	21,434,261	406,669,938	102,971,756	558,591,224
Rendimientos por cobrar de la cartera de créditos	104,843,217	2,980,768	35,972,111	78,149,263	31,678,917	253,624,276
Cuentas por cobrar	257,374,626	295,021,715				552,396,341
Activos diversos				86,492,566		86,492,566
Total activos	33,284,942,130	1,293,267,850	13,022,830,663	25,203,300,768	15,022,905,750	87,827,247,161
<i>Pasivos</i>						
Obligaciones con el público	32,197,178,873	4,428,103,116	5,855,699,541	2,549,059		42,483,530,589
Depósitos en instituciones financieras del país y del exterior	2,031,070,223	1,264,924,484	898,017,127			4,194,011,834
Obligaciones por pactos de recompra de títulos			3,143,597,932			3,143,597,932
Fondos tomados a préstamo	26,331,519	132,226,200	4,411,117,667	1,615,783,756	390,837,900	6,576,297,042
Valores en circulación	4,406,929,920	6,052,009,626	9,589,510,254	170,822,983		20,219,272,783
Otros pasivos (i)	949,769,523	518,360,168				1,468,129,691
Obligaciones subordinadas		14,628,247	32,605,477	500,000,000	1,750,000,000	2,297,233,724
Total pasivos	39,611,280,058	12,410,251,841	23,930,547,998	2,289,155,798	2,140,837,900	80,382,073,595

2019

	Hasta 30 días	De 31 días hasta 90 días	De 91 días hasta 1 año	Más de 1 año y hasta 5 años	Más de 5 años	Total
	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$
<i>Activos</i>						
Fondos disponibles	13,116,814,216					13,116,814,216
Inversiones en valores	13,388,889,848	427,677,044	1,904,505,344	4,835,939,581	4,111,132,313	24,668,144,130
Cartera de créditos	3,454,527,277	1,798,860,997	8,052,550,467	12,211,598,601	5,866,612,944	31,384,150,286
Inversión en acciones					2,485,188	2,485,188
Rendimientos por cobrar de las inversiones	47,267,474	15,262,500	107,048,124	137,299,614	19,695,424	326,573,136
Rendimientos por cobrar de la cartera de créditos	225,654,711					225,654,711
Cuentas por cobrar	213,499,733		115,500,000			328,999,733
Activos diversos	17,671,335	54,553,383			8,199,590	80,424,308
Total activos	30,464,324,594	2,296,353,924	10,179,603,935	17,184,837,796	10,008,125,459	70,133,245,708
<i>Pasivos</i>						
Obligaciones con el público	22,410,530,304	3,458,919,719	6,196,372,685	112,096,535		32,177,919,243
Depósitos en instituciones financieras del país y del exterior	2,551,034,297	1,420,942,382	330,201,064			4,302,177,743
Fondos tomados a préstamo		952,654,412	355,324,624	105,896,915		1,413,875,951
Valores en circulación	4,121,366,054	7,517,599,540	12,096,434,271	609,549,775		24,344,949,640
Otros pasivos (i)	785,746,474	146,250,028	41,421,495	21,553,252		994,971,249
Obligaciones subordinadas		16,393,956	23,358,904	500,000,000	1,000,000,000	1,539,752,860
Total pasivos	29,868,677,129	13,512,760,037	19,043,113,043	1,349,096,477	1,000,000,000	64,773,646,686

(i) Corresponde a las operaciones que representa una obligación para el Banco.

La razón de liquidez al 31 de diciembre de 2020 y 2019 consiste en:

	2020		2019	
	En Moneda Nacional	En Moneda Extranjera	En Moneda Nacional	En Moneda Extranjera
Razón de liquidez				
A 15 días ajustada	263.23%	577.16%	525.00%	293.00%
A 30 días ajustada	197.87%	425.68%	352.00%	243.00%
A 60 días ajustada	144.34%	321.30%	290.00%	205.00%
A 90 días ajustada	130.24%	281.02%	283.00%	184.00%
Posición				
A 15 días ajustada	4,117,072,644	12,519,413,293	12,344,782,609	2,361,636,725
A 30 días ajustada	3,917,502,505	11,844,302,259	11,508,302,851	2,206,418,000
A 60 días ajustada	2,727,966,909	10,969,259,026	11,429,444,843	2,086,426,425
A 90 días ajustada	2,252,688,478	10,456,244,631	12,262,510,043	2,132,086,379
Global (meses)	(19.68)	(17.35)	(46.69)	(27.89)

El Reglamento de Riesgo de Liquidez establece que los vencimientos de pasivos para el período de 30 días deben estar cubiertos por vencimientos de activos en por lo menos un 80% de ese monto para ambas monedas. Al 31 de diciembre de 2020, el Banco cerró con una cobertura de 197.87% (2019 – 352%) en moneda nacional y 425.68% (2019 – 243%) en moneda extranjera, excediendo el mínimo requerido. Para el plazo de 90 días se exige sólo un 70% del vencimiento de los pasivos ajustados. Al 31 de diciembre de 2020, esta razón arrojó 130.24% y 281.02% en moneda nacional y extranjera (2019 – 283% y 184%), respectivamente. La posición global de los activos y pasivos en moneda nacional y extranjera al 31 de diciembre de 2020 vencen en (19.68) y (17.35) meses (2019 – (46.69) y (27.89) meses), respectivamente, antes que los pasivos.

Uno de los principales efectos en el riesgo de liquidez durante la pandemia del COVID-19 fue la medida de flexibilización que otorgó un período de gracia de tres meses para el pago de las facilidades crediticias, lo cual, implicaba limitar voluntariamente una de las fuentes de liquidez más importantes del Banco, como son los repagos de la cartera durante este período, además de encarar la merma natural del repago de la cartera producto de la crisis económica que se desprendió de esta crisis sanitaria.

Además de las medidas de las Autoridades Monetarias y Financieras, este impacto en la liquidez fue absorbido principalmente por los niveles de liquidez y las inversiones altamente líquidas del Banco, que permitió aumentar los balances líquidos de forma rápida, sin afectar el resultado del Banco.

De cara a los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad de la cartera pasiva y posibles salidas de depósitos, al 31 de diciembre de 2020, este indicador de liquidez ajustada se mantuvo cercano a los RD\$17,000 millones, aunque fue menor en otros meses, pero en la medida que la economía se recuperaba, los mismos fueron bajando hasta alcanzar niveles más alineados a los objetivos estratégicos.

30. Valor Razonable de los Instrumentos Financieros

Un detalle del valor razonable estimado de los instrumentos financieros consiste en:

	2020		2019	
	Valor en Libros RD\$	Valor de Mercado RD\$	Valor en Libros RD\$	Valor de Mercado RD\$
Activos financieros:				
Fondos disponibles (a)	28,551,579,727	28,551,579,727	13,116,814,216	13,116,814,216
Inversiones en valores, neto (b)	22,460,888,517	(a)	24,986,795,315	(a)
Cartera de créditos, neto (c)	33,953,407,411	(a)	30,529,029,347	(a)
	84,965,875,655		68,632,638,878	
Pasivos financieros:				
Obligaciones con el público (c)	42,483,530,589	(a)	32,177,919,243	(a)
Depósitos de instituciones financieras del país y del exterior (c)	4,194,011,834	(a)	4,302,177,743	(a)
Obligaciones por pactos de recompra de títulos (c)	3,143,597,932			
Fondos tomados a préstamo (c)	6,576,297,042	(a)	1,413,875,951	(a)
Valores en circulación (c)	20,219,272,783	(a)	24,344,949,640	(a)
Obligaciones subordinadas(c)	2,297,233,724	(a)	1,539,752,860	(a)
	78,913,943,904		63,778,675,437	

(a) No aplica.

(b) Incluye inversiones clasificadas como Disponibles para la venta con valor de mercado de RD\$360,571,801 que cotizan en mercados de valores y presenta un valor aproximado a su valor en libros RD\$350,079,913.

El tamaño del portafolio de valores disponibles para la venta del Banco, sujeto a valoración conforme valor razonable de mercado, no es significativo, tampoco el impacto de la valoración a las cuentas patrimoniales. El Banco utiliza las referencias de precios de RDVAL Proveedora de Precios como fuente primaria de precios para la valoración de su portafolio de valores disponibles para la venta, la cual no ha sufrido cambios producto de variaciones metodológicas, sino, cambios que obedecen a condiciones de mercado que el vector recoge de forma homogénea.

(c) El Banco no ha realizado un análisis del valor de mercado de la cartera de créditos y sus obligaciones con el público, depósitos de instituciones financieras del país y del exterior, fondos tomados a préstamo, valores en circulación y obligaciones subordinadas, cuyos valores de mercado pueden ser afectados por cambios en las tasas de interés. Las obligaciones con el público y depósitos de

instituciones financieras incluyen depósitos a la vista y de ahorro por RD\$31,016,415,680 (2019: RD\$21,549,398,592) que se aproximan a su valor de mercado, debido a su corto vencimiento.

31. Operaciones con Partes Vinculadas

El Reglamento sobre Límites de Créditos a Partes Vinculadas, aprobado por la Primera Resolución del 18 de marzo de 2004 de la Junta Monetaria, establece los criterios para la determinación de las vinculadas de las entidades de intermediación financiera.

Las operaciones y saldos más importantes con partes vinculadas según el criterio establecido en el Reglamento sobre Límites de Créditos a Partes Vinculadas son:

	Créditos Vigentes RD\$	Créditos Vencidos RD\$	Total RD\$	Garantías Reales RD\$
Al 31 de diciembre de 2020				
Vinculados a la administración	1,164,313,071	406,078	1,164,719,149	297,001,795
Al 31 de diciembre de 2019				
Vinculados a la administración	753,867,298	1,782,597	755,649,895	105,892,297

El Banco mantiene el monto de créditos otorgados a partes vinculadas dentro de los montos establecidos por las regulaciones bancarias.

Los créditos vinculados a la administración incluyen RD\$385 millones (2019: RD\$373 millones), que han sido concedidos a empleados a tasas de interés más favorables de aquellas con partes no vinculadas de conformidad con la política de incentivos al personal.

Los saldos y operaciones con partes vinculadas identificables realizadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y durante los años terminados en esas fechas incluyen:

	2020 Monto RD\$	2019 Monto RD\$
Balances		
Cartera de créditos	1,164,719,149	755,649,895
Depósitos a la vista	81,474,059	49,821,165
Depósitos de ahorro	444,138,970	369,457,604
Certificados financieros / Depósitos a plazo	1,729,478,031	1,899,147,054

Transacciones Efectuadas Durante el Año

Tipo de Transacciones Efectuadas	2020		2019	
	Monto RD\$	Ingresos (Gastos) RD\$	Monto RD\$	Ingresos (Gastos) RD\$
Certificados financieros emitidos	1,875,411,914		1,158,451,985	
Certificados financieros cancelados				
Intereses pagados sobre certificados y depósitos	2,189,568,693	(115,173,085)	1,211,116,085	(112,639,624)
Préstamos otorgados	1,002,004,321		1,813,090,457	
Cobros de préstamos	1,014,631,371		1,745,596,219	
Intereses cobrados sobre préstamos		46,602,056		52,340,875
Compras de títulos valores	13,374,221,522		7,207,017,602	
Ventas de títulos valores	4,281,842,949	604,007,711	21,093,919,919	300,440,661
Dividendos pagados	899,422,059		814,453,480	

32. Fondos de Pensiones y Jubilaciones

El Sistema Dominicano de Seguridad Social, creado mediante la Ley No. 87-01, incluye un Régimen Contributivo que abarca a los trabajadores públicos y privados y a los empleadores, financiado por estos últimos, incluyendo al Estado Dominicano como empleador. El Sistema Dominicano de Seguridad Social incluye la afiliación obligatoria del trabajador asalariado y del empleador al régimen previsional a través de las Administradoras de Fondos de Pensiones y a las Administradoras de Riesgos de Salud. Los funcionarios y empleados del Banco están afiliados principalmente en una administradora de fondos de pensiones relacionada.

Los aportes realizados por el Banco por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 fueron RD\$68,937,383 (2019: RD\$61,626,855).

33. Transacciones No Monetarias

Las transacciones no monetarias fueron:

	2020 RD\$	2019 RD\$
Castigos de cartera de créditos	466,700,000	591,886,551
Castigos de rendimientos por cobrar	20,111,674	41,382,678
Castigos de bienes recibidos en recuperación de créditos		45,180,181
Bienes recibidos en recuperación de créditos y como dación de pagos	19,847,759	6,715,762
Transferencia de provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos a provisión para cartera de créditos	18,734,578	3,818,229
Transferencia de provisión para inversiones a provisión paracartera de créditos		12,589,050
Transferencia de provisión entre contingencias, cartera de créditos y rendimientos por cobrar		2,419,514
Transferencia de provisión de cartera de créditos a provisión para rendimientos por cobrar	8,318,239	
Transferencia de provisión de cartera de créditos a provisión para contingencias	21,977,973	
Transferencia de activos diversos a activos intangibles		5,189,201
Dividendos pagados en acciones	799,421,640	714,453,480
Transferencia de resultados del ejercicio a otras reservas	58,030,130	47,338,003

34. Cuentas de Orden

	2020	2019
	RD\$	RD\$
Valores en cobranza	11,205,891	18,479,063
Créditos otorgados pendientes de utilizar	64,281,429	99,034,697
Garantías prendarias en poder de la institución	4,530,153,693	3,654,906,220
Otras garantías en poder de la institución	57,507,981,694	40,606,123,982
Cuentas castigadas	2,940,614,486	2,455,230,342
Rendimientos en suspenso	64,855,361	38,613,749
Litigios y demandas pendientes	10,510,756	10,510,756
Capital autorizado	5,592,400,000	4,592,400,000
Inversiones en valores adquiridos con descuentos	559,247,129	224,308,750
Contrato de compra venta-venta a futuro con divisas	22,082,988,170	14,655,231,955
Otras cuentas de registro	649,097	113,667,019
Créditos reestructurados	53,792,337	
Documentos por cobrar en poder de abogados	2,176,014	
Bienes entregados en garantía	12,274,139,027	
	<u>105,694,995,084</u>	<u>66,468,506,533</u>

35. Otras revelaciones**Contratos de Arrendamiento**

El Banco mantiene contratos para operar varias sucursales y locales arrendados a terceros, con diversos vencimientos. Durante el año se incurrieron gastos por arrendamiento de RD\$246,583,169 (2019: RD\$203,728,297).

Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras e Instructivo de Valor Razonable

El 16 de mayo de 2019 la Superintendencia de Bancos emitió la Circular No. 001/19 que aprueba y pone en vigencia el Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos, el cual contempla, entre otros aspectos, la adecuación a las NIIF de los registros contables y divulgaciones, manteniendo algunos aspectos bajo normativas vigentes, así como, establecer el método de liquidación para la contabilización de compra o venta de activos financieros, la clasificación y medición de las inversiones en instrumentos de deuda y cuotas de participación en fondos de inversión sobre la base del modelo de negocio definido por la institución financiera.

El 15 de agosto de 2018, la Superintendencia de Bancos aprobó el Instructivo para el Uso de Valor Razonable de Instrumentos Financieros en las Entidades de Intermediación Financiera, que regula la valoración de los instrumentos financieros y el Instructivo para la Valoración y Contabilización de Operaciones de Derivados, que contempla los lineamientos para la realización de operaciones de derivados.

El 17 de julio de 2020, la Superintendencia de Bancos otorgó un plazo hasta el 1 de enero de 2022 para la entrada en vigencia de estos instructivos.

Fondo de Contingencia y de Consolidación Bancaria

La Tercera Resolución de la Junta Monetaria del 15 de diciembre de 2020, exime a las entidades de intermediación financiera del pago de los aportes a los Fondos de Contingencia y Consolidación Bancaria, correspondiente a los años 2021 y 2022, para los aportes consecutivos desde el trimestre enero - marzo de 2021 hasta el trimestre octubre - diciembre de 2022.

Acuerdo para Pago a Cuenta del Impuesto sobre la Renta

El 21 de diciembre de 2020 fue firmado un acuerdo entre el Ministerio de Hacienda, la Dirección General de Impuestos Internos y las Entidades de Intermediación Financiera, mediante el cual, éstas últimas se comprometen, en adición a cualquier otro pago a cuenta o anticipo obligatorio consignado en la ley, a realizar voluntariamente un pago de anticipo a cuenta del impuesto sobre la renta por un monto en conjunto de RD\$20,000 millones. Las entidades tendrán el derecho de deducir en un periodo de 10 años en cada declaración anual del impuesto a pagar iniciando en el ejercicio fiscal 2022, un monto de deducción equivalente a un 5% para los primeros dos ejercicios fiscales y 11.25% para los próximos ocho ejercicios fiscales terminando en el 2031. El Banco deberá anticipar RD\$619.2 millones en cuatro cuotas iguales durante el 2021.

Impacto de la Pandemia COVID-19

La propagación mundial del coronavirus (COVID-19) provocó que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo calificara como pandemia global desde el 11 de marzo de 2020. La República Dominicana se declaró en estado de emergencia el 19 de marzo de 2020, y desde entonces, el Gobierno Dominicano ha venido aplicando una serie de medidas para mitigar el impacto y apoyar a los sectores afectados por la pandemia. En este sentido, las Autoridades Monetarias y Financieras del país, conjuntamente con el Banco Central, tomaron una serie de medidas transitorias para hacer frente a la crisis ocasionada por la pandemia COVID-19 en ciertos sectores.

Debido a la incertidumbre de los efectos de esta pandemia, así como de las medidas relacionadas que tomen las autoridades gubernamentales, no es posible cuantificar de manera fiable el impacto financiero futuro para el Banco. No obstante, el Banco está en constante evaluación de los impactos y toma de decisiones para mitigar los mismos y hacer cambios a los planes y presupuestos, según sean necesarios.

Modificaciones de Acuerdos Contractuales

El Banco implementó un programa que incluyó la realización de campañas publicitarias, la remisión de información detallada a los clientes sobre sus productos, así como la obtención del consentimiento de los clientes para beneficiarles de las medidas de flexibilidad previamente indicadas, estos cambios contractuales no tuvieron un impacto importante sobre los resultados financieros más allá de la extensión de los plazos de las deudas.

Medidas Adoptadas para Mitigar Riesgos de Contagio del Personal

El Banco estableció un Plan de Contingencia Covid-19, para mitigar los riesgos de propagación del virus en el personal y asegurar la continuidad del negocio. Se establecieron medidas de distanciamiento, con estrategias de movilidad laboral (teletrabajo), definición de equipos mínimos en las áreas de negocios,

separación física de equipos de trabajo, entre otras. Asimismo, se adoptaron medidas de prevención y manejo de casos, mediante protocolos alineados a las directrices de los organismos de salud.

35. Notas Requeridas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

La Resolución No.13-94 de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana y sus modificaciones establecen las notas mínimas que los estados financieros anuales de las instituciones financieras deben incluir. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las siguientes notas no se incluyen porque las mismas no aplican:

- a) Cambio en las políticas contables
- b) Reservas técnicas
- c) Responsabilidades
- d) Reaseguros
- e) Información financiera por segmentos
- f) Hechos posteriores al cierre
- g) Otras revelaciones
 - Operaciones importantes descontinuadas
 - Pérdidas originadas por siniestros
 - Reclasificación de pasivos de regular significación
 - Ganancias o pérdidas por venta de activos fijos u otros activos en subsidiarias, sucursales u oficinas en el exterior
 - Efectos de contratos, tales como instrumentos financieros derivados.

