

# INFORME DE GESTIÓN

**2023**



**Banco  
Santa Cruz**

# ÍNDICE

<b>Indicadores Financieros</b>	4
<b>Carta del Presidente</b>	6
<b>Informe de Gestión</b>	8
<b>Comité Ejecutivo</b>	10
Banca Persona	12
Banca Empresa	20
Banca Institucional	24
Transformación Digital	26
Experiencia de Cliente	30
Desarrollo de Negocios	38
Comunicación Comercial	42
Comunicación Institucional y RRPP	44
Tesorería	54
Operaciones	58
Tecnología de la Información	64
Gestión Integral de Riesgos	68
Gestión de Cumplimiento Plaft	76
Auditoría	80
Experiencia Colaborador	84
<b>Nuevos Centros de Negocios</b>	98
<b>Portafolio de Productos</b>	102
<b>Consejo de Directores</b>	104
<b>Principales Ejecutivos</b>	105
<b>Informe de los Auditores Independientes</b>	106
<b>Estados Financieros</b>	108

# INDICADORES FINANCIEROS

Valores en millones RD\$

Activos		Crecimiento Anual
2019	\$70,490	24%
2020	\$87,170	24%
2021	\$103,345	19%
2022	\$120,907	17%
2023	<b>\$151,657</b>	25%
TCAC	<b>17%</b>	

Cartera de Depósitos		Crecimiento Anual
2019	\$60,825	
2020	\$66,897	10%
2021	\$77,405	16%
2022	\$93,478	21%
2023	<b>\$110,272</b>	18%
TCAC	<b>13%</b>	

Cartera de Crédito (Neta)		Crecimiento Anual
2019	\$30,529	
2020	\$33,953	11%
2021	\$40,937	21%
2022	\$50,862	24%
2023	<b>\$63,989</b>	26%
TCAC	<b>16%</b>	

Patrimonio		Crecimiento Anual
2019	\$5,716	17%
2020	\$6,788	19%
2021	\$8,926	31%
2022	\$11,773	32%
2023	<b>\$15,912</b>	35%
TCAC	<b>23%</b>	

Margen Financiero (Bruto)		Crecimiento Anual
2019	\$3,489	
2020	\$4,978	43%
2021	\$5,289	6%
2022	\$5,994	13%
2023	<b>\$9,206</b>	54%
TCAC	<b>21%</b>	

Utilidad Neta		Crecimiento Anual
2019	\$947	
2020	\$1,161	43%
2021	\$2,154	6%
2022	\$2,843	13%
2023	<b>\$4,139</b>	54%
TCAC	<b>45%</b>	

ROE		Crecimiento Anual
2019	17.89%	
2020	18.56%	4%
2021	27.41%	48%
2022	27.47%	0%
2023	29.90%	9%
TCAC	<b>11.4%</b>	

ROA		Crecimiento Anual
2019	1.49%	-1%
2020	1.47%	-1%
2021	2.26%	54%
2022	2.54%	12%
2023	3.04%	20%
TCAC	<b>16.2%</b>	

TCAC (Tasa De Crecimiento Anual Compuesto)

# CARTA DEL PRESIDENTE

Nos llena de orgullo presentarles el informe de gestión anual, correspondiente al ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023, la cual reseña las actividades más relevantes del Banco Santa Cruz, así como los estados financieros auditados, el dictamen de nuestros auditores independientes y la opinión del comisario de cuentas.

En Banco Santa Cruz, hemos mantenido una visión clara y un compromiso firme con la innovación y la excelencia en la experiencia del cliente. Nos enorgullece integrar prácticas innovadoras que optimizan la interacción de nuestros clientes con Banco Santa Cruz, ofreciendo una experiencia simple, ágil y memorable.

Un hito importante durante el 2023 donde decidimos dar un paso audaz hacia el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo y la optimización de nuestros recursos, es que, en colaboración con nuestros valiosos accionistas y partes interesadas, hemos creado el Grupo Santa Cruz, una nueva entidad jurídica diseñada para consolidar y supervisar de manera integrada nuestras diversas empresas relacionadas. El Grupo Santa Cruz se encuentra en una posición única para crecer sosteniblemente y prosperar en el panorama financiero actual.

Un año más, Banco Santa Cruz se compromete a proporcionar a sus clientes una experiencia de vanguardia, centrada en sus necesidades individuales, a través de los canales digitales más avanzados. Nos esforzamos diariamente para crear soluciones oportunas y personalizadas, reafirmando nuestro camino hacia el éxito mediante un crecimiento sostenido.

Confiamos en nuestro equipo de líderes para llevar a cabo la transformación que buscamos, consolidando nuestra posición en el mercado financiero dominicano y siendo el banco preferido por nuestros clientes.



Fausto A. Pimentel  
Presidente Ejecutivo



# INFORME DE GESTIÓN 2023

Estimados accionistas:

Nos complace darles la bienvenida a esta Asamblea General Ordinaria Anual, en la cual presentaremos el informe de gestión anual correspondiente a las actividades más relevantes desarrolladas por nuestra institución en el período comprendido del 1 de enero y al 31 de diciembre del año 2023.

Es de mucho placer informarles que nuestra institución concluyó este período con un excelente desempeño, donde se están superando las metas trazadas en nuestro Plan Estratégico Innova.

Este 2023, estuvo lleno de retos, pero sobre todo de grandes logros. Banco Santa Cruz continuó siendo una de las instituciones financieras con mejor desempeño dentro del mercado. Dentro de los grandes hitos que marcaron este pasado año, se destaca la inauguración de la obra civil de lo que será nuestra Torre corporativa Banco Santa Cruz, asimismo, se dio un gran paso con el fortalecimiento del gobierno corporativo creando el Grupo Santa Cruz. En cuanto a nuestro desempeño económico,

continuamos con un sano y sostenible crecimiento por encima del promedio del mercado, cerrando el año con un sólido lugar número 4 dentro de los bancos de capital privado y con un 5% de participación de mercado dentro de la Banca Múltiple dominicana, con activos totales por valor de RD\$151,657 millones para un crecimiento de un 25% con relación al 2022.

En la cartera de depósitos, obtuvimos un crecimiento de un 18% con un total de RD\$110,272 millones y una cartera de crédito neta de RD\$63,989 millones, para un aumento de 26% con relación al año pasado, concluyendo además el 2023, con un patrimonio de RD\$15,912 millones.

Como es costumbre, este crecimiento no ha afectado al apego a las buenas prácticas y el buen manejo de las normas, conservando nuestro índice de morosidad dentro de los más bajos del sistema.

En el pasado año 2023, la calificadora de riesgos Fitch Rating afirmó la calificación de riesgo de Banco Santa Cruz a A+(dom), aumentando la perspectiva de

estable a positiva, mérito ganado por la rentabilidad mejorada sostenida en una calidad de cartera adecuada y nivel de aprovisionamiento conservador.

Basados en los lineamientos del Plan Estratégico, este año enfocamos los esfuerzos a escuchar el cliente, redefiniendo los procesos de atención y propuesta de valor adaptada a sus necesidades, renovando nuestros canales digitales, automatizando procesos críticos y aumentando nuestra red de cajeros y sucursales, procurando proporcionar en cada contacto una experiencia memorable a nuestros clientes.

Banca Persona obtuvo un destacado 40% de crecimiento respecto al 2022, cerrando el año con una cartera de crédito de RD\$39,155 millones, en sus depósitos totales obtuvo un 19% de crecimiento para concluir con un total de RD\$ 60,944 millones.

Cabe destacar que la unidad de medios de pago fue la de mayor aporte a la cartera de crédito de consumo, emitiendo un total de 112,680 nuevas tarjetas y una facturación de RD\$43,076 millones.

La unidad de canales especializados también obtuvo un excelente desempeño, donde préstamos hipotecarios tuvo desembolsos de RD\$1,728 millones, préstamos de vehículos RD\$1,232 millones y préstamos de tiendas RD\$179 millones, apoyando a la cartera de crédito personal.

En este exitoso año de Banca Persona, se destacaron, además, los segmentos de PYME y Mi Negocio, que año tras año aportan nuevos clientes a nuestra cartera y con los cuales nos comprometemos a crear relaciones duraderas y a guiarlos hacia las mejores decisiones financieras para la continuidad de sus negocios.

Durante el 2023, Banca Empresa se dedicó a revisar su propuesta de valor para ofrecerle mejor experiencia a sus clientes, a través del mejoramiento de su herramienta de gestión comercial, ofreciendo servicios y productos de altos estándares, logrando

así cerrar el año con una cartera de crédito de RD\$23,610 millones y una cartera de depósitos de RD\$25,460 millones.

Uno de los grandes hitos que marcaron este 2023, fue la definición e implementación de una sistemática comercial a toda la fuerza de venta, con el objetivo de maximizar su productividad, apalancada en la herramienta CRM (Customer Relationship Management), lo que implicó también, ajuste a la estructura de negocios, para desempeñar los roles que garantice el cumplimiento de los objetivos de negocios.

El área de Tesorería, se enfocó durante el 2023 en la optimización de los recursos financieros, en la mitigación de riesgos y sobre todo en garantizar la excelencia en los índices de liquidez y de rentabilidad. La buena gestión del portafolio de Inversiones produjo un incremento de un 61%, concluyendo el 2023 con un total de RD\$49,462, con ingresos de RD\$5,523 millones por intereses recibidos.

Continuando con nuestra estrategia de expansión, abrimos 3 Centros de Negocios en lugares estratégicos: Bravo Churchill, San Pedro de Macorís y La Romana. Este año, además, dimos un gran paso, incorporando a Banco Santa Cruz a la red de cajeros UNARED, con más de 1700 ATM's alrededor del país.

Gracias al gran equipo de líderes que nos acompañan en este camino al éxito y gracias a ustedes, nuestros accionistas por la confianza que han depositado en nosotros, hemos logrado todo lo propuesto y seguiremos juntos adelante cosechando los frutos de nuestro esfuerzo.

Fausto A. Pimentel  
Presidente Ejecutivo

# COMITÉ EJECUTIVO





**RAFAEL JIMINIÁN**  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Banca Persona

CREEMOS EN  
UNA CULTURA  
DE SERVICIO  
CENTRADA EN  
EL CLIENTE

Alineados con uno de los cuatro pilares de su planificación estratégica, el Banco Santa Cruz se propuso ser la institución que brinda la mejor experiencia a sus clientes objetivos. En el 2023, el área de Banca Persona se enfocó en transformar la experiencia de sus clientes abordando la gestión comercial bajo los pilares de eficiencia, atención y respuestas ágiles.

Este enfoque les permitió alcanzar importantes hitos, como el desarrollo de una nueva sistemática comercial basada en la especialización de modelos de atención y cambios estructurales para gestionar por segmento, con el objetivo de proveer respuestas efectivas y asesoría adecuada. También incorporaron herramientas como CRM, Portal Comercial, Espejo Comercial y nuevas formas de gestión basadas en agilidad, como la Célula Comercial. Todos estos esfuerzos dinamizaron el proceso de gestión comercial, desde la identificación del potencial hasta la entrega de productos y servicios a los clientes.

Sin duda, estas herramientas de primer nivel alcanzaron su máximo potencial gracias al enfoque del equipo de negocios del Banco, que asumió cada nuevo reto sin perder de vista los objetivos estratégicos de vinculación, profundización, relación rentable y experiencia del cliente. Esto, junto con un ambiente económico constante, una inflación controlada y tasas de interés estables, fueron claves para el extraordinario desempeño financiero del Banco en el 2023.

El área de Banca Persona del Banco Santa Cruz se destacó en el **crecimiento de su cartera de crédito y depósitos** frente al mercado durante todo el 2023:

Un balance de **cartera de crédito** de

**RD\$ 39,155** millones  
un **40%** de crecimiento respecto al 2022.

Un balance de **cartera de depósitos** de

**RD\$ 60,944** millones  
un **19%** de crecimiento respecto al 2022.

Estos resultados contribuyeron a convertir al Banco Santa Cruz en el banco de mayor crecimiento porcentual en todo el sistema durante el 2023.

Durante el período pasado, los **Préstamos Personales** fueron la estrella de la banca debido al gran desempeño y efectividad de las campañas de préstamos preaprobados, en conjunto con la gestión de la fuerza de ventas.

Se desembolsaron

**RD\$ 7,357** millones

lo que representa un aumento de

**RD\$ 2,168** millones

un crecimiento del **42%** respecto al 2022.

La unidad de **Mi Negocio** presentó un crecimiento de cartera de crédito de:

**RD\$ 1,118** millones

un **12%** respecto al 2022.

Estos resultados son muestra del compromiso con los clientes comerciales del Banco para guiarlos hacia las mejores decisiones financieras para la continuidad de sus negocios.

La unidad de **Medios de Pagos** se destacó al aportar el mayor peso en el crecimiento de la cartera de crédito de consumo. Lograron cifras históricas de emisión, cerrando el año con un total de:

**112,680**  
nuevos plásticos

y una facturación de:

**RD\$43,076** millones

Esto aportó un crecimiento a la banca en la cartera de crédito de

**RD\$5,122** millones

#### CANALES ESPECIALIZADOS

Las Ferias Virtuales para Préstamos de Vehículos impactaron positivamente los resultados de este rubro, agregando agilidad y diversidad en la oferta. Gracias a ello, fue posible alcanzar un desembolso de:

**RD\$1,232** millones

El equipo de **Préstamos Hipotecarios** aportó una cifra significativa para el excelente desempeño del 2023, logrando un total de desembolsos de:

**RD\$1,728** millones

lo que representó un crecimiento de:

**RD\$948** millones

un **21%** del balance de la cartera.

Finalmente, el **Producto Tienda** logró desembolsar:

**RD\$179** millones

En nuestros aliados de venta.

El 2023 se cerró estando más cerca de los clientes, otorgándoles un servicio de excelencia con un total de:

**48** Centros de Negocios.

Se destacan las aperturas de los Centros de Negocios en:



Bravo Churchill



San Pedro de Macorís



La Romana.

El compromiso de proveer a los clientes una red de atención robusta 24/7 llevó al Banco a mejorar significativamente la experiencia de los canales electrónicos y digitales, incorporando el Banco Santa Cruz en la red de cajeros más grande del país, UNARED. Esto habilitó retiros y consultas gratuitas a nivel nacional para los tarjetahabientes de débito en más de:

**1,700**  cajeros automáticos.

Además, se remozó la banca digital en sus versiones WEB y APP, agregando un diseño renovado y simple, habilitando transferencias internacionales en la versión móvil y transferencias Express en ambas versiones, entre otras funcionalidades. Esto llevó a un aumento de usuarios y transacciones, con un total de:

**RD\$271**  
Millones transados

Al cierre de 2023, la APP contaba con más de:

**402**  
**mil descargas**

en usuarios de IOS y Android.

El 2023 cerró con:



**163**

Subagentes  
Bancarios activos



**77**

Cajeros automáticos  
propios de  
Banco Santa Cruz

Estratégicamente ubicados, con una histórica cifra de RD\$9,094 millones dispensados.

La gestión de negocios de 2023 de la unidad de Banca Persona ha sido un hito importante en la historia de éxitos del Banco Santa Cruz y sienta los fundamentos para establecer relaciones perdurables y permanentes con los clientes, siempre escuchando su voz para conocer sus necesidades, mejorar su experiencia y mantenerlos en el centro.



JUNTOS,  
CREAMOS  
UNA  
EXPERIENCIA  
DE CLIENTE  
INOLVIDABLE

**EDUARDO MARRERO**  
Vicepresidente Senior  
Banca Empresa

Al concluir el ejercicio financiero 2023, Banco Santa Cruz se complace en compartir los logros alcanzados durante dicho período en relación con el rendimiento de la cartera de créditos y depósitos, así como en destacar los esfuerzos colectivos del equipo de negocios empresariales que han contribuido al avance hacia los objetivos estratégicos.

## La cartera de crédito experimentó un crecimiento del 12% en 2023 alcanzando un balance total de RD\$23,611 millones de pesos.

Este logro refleja la confianza continua de los clientes en los productos y servicios financieros ofrecidos. La diversificación y la gestión prudente del riesgo han sido fundamentales para este crecimiento sostenible, garantizando la calidad y solidez de la cartera crediticia.

Se mantiene el compromiso con la calidad de la cartera de créditos y la gestión de riesgos, lo cual se evidencia en el índice de morosidad del **0.23% logrado**. Sostener niveles adecuados de control y vigilancia sobre la calidad de la cartera de créditos y mantener una atención constante en la diversificación y la adopción de prácticas sólidas de gestión de riesgos continúan siendo pilares esenciales de la estrategia empresarial.

Balance de los depósitos en:

**RD\$25,460**  
millones al cierre de 2023

Esto se logró a través de una estrategia de gestión eficiente de depósitos, permitiendo obtener una mezcla de captaciones a la vista y a plazos.

En términos de margen financiero, Banca Empresa contribuyó con **RD\$1,139 millones** de pesos al resultado logrado por Banco Santa Cruz, gracias al buen desempeño de las carteras y a la vinculación de un total de **254 clientes nuevos** durante el período.

Ante el entorno financiero en constante evolución y las demandas del segmento empresarial, la institución ha invertido significativamente en proyectos estratégicos que transformarán la propuesta de valor de Banca Empresa y de los servicios transaccionales. Estas inversiones no solo buscan mejorar la experiencia de cliente basada en la eficiencia de los servicios ofrecidos, sino también diseñar interacciones de servicio más fluidas y personalizadas.

La entidad está comprometida con la innovación continua para adaptarse a las expectativas cambiantes del mercado. En el período 2023, se implementó una nueva sistemática comercial alineada a una gestión comercial actualizada, centrada en mejorar la experiencia del cliente.

Durante este año, se han alcanzado hitos significativos que acercan a Banca Empresa a los objetivos estratégicos trazados, teniendo al cliente en el centro. Al cerrar este ejercicio financiero, se mira hacia el futuro con optimismo y determinación, explorando nuevas oportunidades de crecimiento y gestión junto a clientes y relacionados, para así fortalecer la posición de Banco Santa Cruz en el mercado financiero, afianzando el compromiso de mantener altos estándares de integridad, transparencia y servicio al cliente.





**ALEXANDRA FELIZ MARTÍNEZ**  
Vicepresidenta Negocio Banca Institucional

En el año 2023, la Banca Institucional continuó su enfoque en ofrecer productos, soluciones y servicios financieros especializados a entidades institucionales y profesionales que administran y manejan recursos de terceros en el sector financiero. Su misión es proporcionar un servicio de alta calidad que se adapte a las necesidades específicas de sus clientes, manteniéndose siempre al tanto de las tendencias del mercado y optimizando las decisiones financieras de los activos que administran.

En un entorno económico y regulatorio en constante cambio, comprenden la importancia de una atención especializada y un profundo conocimiento de las necesidades de sus clientes. Por esta razón la Banca Institucional de Banco Santa Cruz se enfoca en ofrecer un servicio personalizado que garantice el cumplimiento de sus obligaciones financieras y regulatorias, al mismo tiempo que fortalecen las relaciones comerciales con sus clientes. Su objetivo es ser un aliado estratégico para sus clientes, brindándoles un asesoramiento experto y una amplia gama de soluciones financieras adaptadas a sus necesidades específicas. En la Banca Institucional, se esfuerzan por ser la mejor opción para aquellos que buscan una gestión eficiente y confiable de sus recursos financieros.

En este año 2023, el resultado es cuantificado por su compromiso con el éxito y crecimiento de sus clientes a través de una estrategia enfocada en la captación, colocación y optimización financiera. Se han adaptado a los cambios en las variables financieras propias del ciclo económico y han alineado sus estrategias con las áreas de Tesorería y Mercado de Capitales para maximizar la rentabilidad de los activos bajo su administración. Además, han actuado como punto de contacto y desarrollo de relaciones para seguir brindando un crecimiento sostenible y orgánico del negocio.

Los resultados obtenidos en el año 2023 son motivo de orgullo para nosotros.

Hemos logrado un crecimiento del **41.4%** en la cartera pasiva con el año anterior.

Estos logros son el resultado del trabajo en equipo de los profesionales expertos y con reconocidas capacidades de servicio.

En Banco Santa Cruz, a través de esta unidad, están comprometidos en seguir brindando soluciones financieras innovadoras y de alta calidad para sus clientes y la reciprocidad en la confianza y el mantenimiento de relaciones comerciales sólidas, para contribuir así al crecimiento del mercado de valores, institucional y profesional de la República Dominicana.



**FAUSTO PIMENTEL DEBES**  
Vicepresidente Transformación Digital

RECONOCEMOS  
QUE LA VOZ  
DEL CLIENTE ES  
CRUCIAL

El año 2023 se caracterizó por ser un período de consolidación y transición hacia una profundización aún mayor en la transformación digital. Banco Santa Cruz dio pasos significativos no solo para mejorar sus ofertas de servicios digitales, sino también para replantear cómo aborda la innovación y el desarrollo de productos en el futuro.

Durante este año, la institución alcanzó hitos cruciales que no solo subrayaron su compromiso con la excelencia operativa y la satisfacción del cliente, sino que también prepararon el escenario para una era de innovación y crecimiento sin precedentes.

La implementación de los nuevos canales digitales BSC En Línea y App BSC marcó la culminación del Proyecto Fénix, un esfuerzo monumental para migrar a la plataforma más de:

**200,000** usuarios personales    **25,000** usuarios empresariales

Este lanzamiento reflejó la capacidad del banco para ejecutar proyectos de transformación digital a gran escala y estableció una base sólida para futuras innovaciones.

El éxito de la migración fue resultado del apoyo incondicional de los líderes y de una colaboración sin precedentes entre diferentes equipos del banco, incluyendo Negocios, Tecnología, Operaciones y Riesgos, demostrando un enfoque unificado hacia la transformación digital.

El diseño y lanzamiento del nuevo Laboratorio de Innovación, SC Lab, representaron un hito en el enfoque del banco hacia la innovación. Este espacio está dedicado a fomentar un ecosistema ágil y colaborativo, donde el equipo de Transformación Digital impulsa la agilidad, la transformación, la innovación y la experimentación.

La implementación del Centro de Excelencia de Agilidad (COE) en SC Lab es un testimonio del compromiso del banco con las metodologías ágiles como piedra angular para la ejecución de proyectos innovadores. Este año, se puso un énfasis particular en la importancia de estas metodologías, no solo para agilizar el desarrollo e implementación de nuevas soluciones, sino también para fomentar una cultura de innovación ágil en toda la institución.

Además de estos logros, Banco Santa Cruz hizo una gran apuesta por Open Banking en 2023. Esta fue una decisión estratégica destinada a redefinir completamente cómo atiende a sus clientes y colabora con otras instituciones en la industria financiera. Este enfoque no solo abrió la puerta a una amplia gama de nuevos productos y servicios, sino que también estableció un marco para una colaboración más estrecha y eficaz entre bancos, fintechs y otros actores del ecosistema financiero.

Durante el año, el banco profundizó en el desarrollo de nuevos productos y servicios bajo el modelo de Open Banking, colaborando estrechamente con clientes en sectores clave como Retail, E-Commerce y Fintech. La participación activa en talleres y pilotos fue crucial para afinar la comprensión y aplicación de este nuevo modelo de negocio, asegurando que Banco Santa Cruz se mantenga a la vanguardia de la innovación bancaria

El proyecto de Open Banking no solo representa un compromiso con la innovación, sino también una visión para el futuro de la banca.

A medida que cierra un año de logros significativos, el enfoque del banco no disminuye. Los cimientos establecidos por proyectos como el Proyecto Fénix y las iniciativas emergentes de SC Lab y Open Banking lo colocan en una posición única para liderar el camino hacia una era de servicios bancarios más intuitivos, accesibles y centrados en el cliente.

Mirando hacia el futuro, Banco Santa Cruz está emocionado por las oportunidades que estos proyectos brindarán para mejorar aún más las experiencias de los clientes y redefinir lo que significa ser un banco. Con un compromiso inquebrantable con la innovación, la agilidad y la colaboración, el 2024 promete ser otro año trascendental de transformación y crecimiento para la institución.



# UN VIAJE ESTRATÉGICO HACIA LA EXCELENCIA EN CX

**WILLIAM VINASCO BERNAL**  
Vicepresidente Experiencia de Cliente

“En Banco Santa Cruz, somos tu aliado y te brindamos asesoramiento personalizado para cumplir tus metas con una experiencia simple y ágil”

Durante el año 2023, Banco Santa Cruz experimentó un momento crucial en su trayectoria, consolidando su compromiso con una experiencia destacada para sus clientes. Mediante un enfoque estratégico y holístico, se han integrado prácticas innovadoras y metodologías detalladas para comprender, optimizar y revolucionar la interacción de los clientes con el Banco.

## Assessment Profundo de la Madurez de CX

Banco Santa Cruz inició su ruta con una evaluación detallada de la madurez en CX, utilizando el modelo de IZO. Este proceso permitió desglosar y comprender a fondo las diversas facetas de la relación con los clientes, abarcando cuatro niveles esenciales. Mediante un análisis meticuloso respaldado por herramientas analíticas de última generación, se identificaron y pusieron en marcha 32 acciones estratégicas destinadas a fortalecer la capacidad de ofrecer experiencias significativas y personalizadas para cada cliente.

## Análisis Integral de los Segmentos

Con el objetivo de comprender mejor a sus clientes, Banco Santa Cruz llevó a cabo un análisis integral que abarcó diversos segmentos. Los datos obtenidos proporcionaron una guía precisa para perfeccionar las estrategias de interacción, enfocándose en los canales preferidos por los clientes y los aspectos más valorados de su experiencia con la entidad.

## Desarrollo de la Guía de Experiencia del Cliente en Banco Santa Cruz

El proceso de consolidación de la visión y estrategia llevó a la institución a desarrollar la Guía de Experiencia del Cliente del Banco Santa Cruz. Este manual, resultado de talleres con los ejecutivos y en línea con el enfoque en CX, establece directrices clave de simplicidad, rapidez y personalización, evidenciando la determinación por adaptarse a las necesidades individuales de los clientes.

## Innovación en Métodos de Trabajo para Evaluar la Experiencia del Cliente

La adopción de innovadores métodos de trabajo para evaluar la experiencia del cliente facilitó la creación de los primeros 'Customer Journeys' para los segmentos PYME, Mi Negocio, Prestige, Emergente y Preferencial. Estos nuevos enfoques, inspirados en la metodología CEM (Customer Experience Management) de IZO, guiaron en el desarrollo de un plan de transformación con iniciativas concretas, enfocadas en enriquecer notablemente la experiencia de los clientes en estos segmentos fundamentales.

## Iniciativa de Voz del Cliente y su Aplicación en el Desarrollo del Negocio

Banco Santa Cruz ha logrado con éxito el lanzamiento de su programa de Voz del Cliente, impulsado por la tecnología de Qualtrics, estableciendo así un medio directo y eficaz para recopilar y responder al feedback de sus clientes. La integración de esta iniciativa en el diseño de productos representa un avance significativo, ya que involucra activamente a los clientes en procesos de co-creación y pruebas, asegurando que las ofertas y productos estén completamente alineados con sus expectativas.

El año 2023 se destacó por ser un período de logros, avances innovadores y cambios significativos en la entidad. Cada paso dado, cada proyecto iniciado y cada decisión adoptada ha acercado al banco a su objetivo primordial: proporcionar la mejor experiencia a sus clientes. Estas acciones reflejan la dedicación constante de la institución y esbozan su visión de un futuro donde cada cliente se sienta integralmente valorado, comprendido y atendido.

"Transformación Innovadora y Mejora Continua en Banco Santa Cruz: Hacia un Futuro de Eficiencia y Excelencia en la Experiencia del Cliente"

Banco Santa Cruz ha emprendido una transformación orientada a acelerar la automatización y optimización de procesos internos. Su estrategia principal es mejorar la experiencia del cliente, asegurando que las operaciones internas estén alineadas con las expectativas y necesidades de los usuarios.

Para optimizar las operaciones, se han adoptado tecnologías de vanguardia. Destacan un motor de reglas de negocio que mejora la precisión en la toma de decisiones, funcionalidades para el sistema de Gestión Documental que agilizan el manejo de información y firma digital que incrementa la seguridad en las transacciones. La Automatización Robótica de Procesos (RPA) juega un papel crucial en la automatización de tareas repetitivas, liberando al personal para enfocarse en la atención al cliente. Además, se emplean herramientas de Gestión por Procesos BPM para optimizar los flujos de trabajo bancarios.

El propósito de estas tecnologías y métodos va más allá de simplemente agilizar y simplificar procesos internos; están diseñados específicamente para mejorar la experiencia del cliente, proporcionando servicios más rápidos, accesibles y personalizados. Al integrar la mejora en la experiencia del cliente con la automatización y tecnologías avanzadas, Banco Santa Cruz se encamina hacia un crecimiento sostenible y un aumento en la satisfacción de sus clientes. La entidad se encuentra plenamente preparada para convertir estos objetivos en realidad.

El nuevo Portal Comercial marca un hito en la operativa del equipo comercial. Su diseño se enfoca en centralizar y dinamizar procesos, ofreciendo una perspectiva clara y unificada de todas las operaciones. Asimismo, promueve una mayor independencia y una integración fluida con las funciones de back-end del Banco. Este desarrollo armoniza con la estrategia de optimizar los procesos internos, a la vez que realza de manera notable la experiencia del cliente.

La integración del Portal Comercial en las metas estratégicas refleja un enfoque consistente y detallado hacia la transformación digital y la mejora continua en Banco Santa Cruz. Un componente clave del Plan de Trabajo ha sido la automatización de procesos. Durante el año 2023, se lograron progresos significativos en esta dirección, en consonancia con la estrategia global de enriquecer la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia operativa.

Se han realizado avances significativos en la automatización de procesos a través de 31 mejoras orientadas a enriquecer la experiencia de los clientes. Estos esfuerzos subrayan el compromiso de Banco Santa Cruz con la innovación y la mejora continua.

Se ha implementado la automatización en diversos flujos críticos en Banco Santa Cruz, abarcando áreas como el Motor de Decisiones para Tarjetas de Crédito, Multicrédito y Préstamos, Campañas Preaprobadas, Vehículos, Revisión Legal para Personas Jurídicas, Análisis de Crédito, Desembolsos Digitales y Elaboración de Contratos.

Un aspecto destacado ha sido la Iniciativa Célula Comercial, dirigida a optimizar la experiencia de los segmentos PYME, Mi Negocio, Corporativo y Empresarial. Este proyecto ejemplifica cómo la estrategia de automatización complementa el objetivo de Banco Santa Cruz de proporcionar una experiencia sobresaliente al cliente.



**Se continuará potenciando la estrategia de portales**, considerada esencial para centralizar y agilizar las operaciones del equipo comercial. En el transcurso del año 2024, esta estrategia se ampliará para integrar a las entidades jurídicas, lo que se espera que aumente la autonomía y la eficiencia operativa, ofreciendo una perspectiva más integrada y coherente de las operaciones.

**La automatización de Procesos Esenciales para el Cliente** seguirá siendo una prioridad. En línea con los logros del año anterior, el plan de Banco Santa Cruz abarca la automatización de más procesos críticos para el cliente. Esta estrategia no solo potenciará la eficiencia operativa, sino que también mejorará significativamente la experiencia del cliente al proporcionar servicios más rápidos, personalizados y accesibles.

## "Compromiso con la Excelencia en Gestión Documental en Banco Santa Cruz"

Durante el año 2023, Banco Santa Cruz se dedicó a mejorar la gestión y documentación de sus procesos, implementando mejoras en su sistema de documentación con el fin de aumentar la eficiencia y efectividad de sus servicios.

La entidad se mantuvo constantemente enfocada en lograr una gestión documental eficiente y asegurar la continuidad operativa, garantizando que todas las operaciones y servicios se realizaran sin interrupciones, siempre en cumplimiento con los más altos estándares de calidad y normativos.

Banco Santa Cruz trabajó en la formalización de su Cadena de Valor, definiendo con claridad las actividades clave y de soporte del Banco. Esto les permitirá integrar de manera más eficaz sus procesos y alcanzar sus objetivos organizacionales con mayor precisión. La implementación de una herramienta tecnológica avanzada para la gestión de la documentación oficial del Banco representó un avance significativo en su continua búsqueda de excelencia e innovación.

En resumen, durante el año 2023, Banco Santa Cruz emprendió un viaje estratégico hacia la excelencia en la experiencia del cliente. A través de una evaluación exhaustiva de la madurez de la experiencia del cliente, la implementación de nuevos enfoques de trabajo, la integración de la voz del cliente en el diseño de productos y la automatización de procesos clave, el banco demostró un compromiso sólido con la mejora continua y la satisfacción de sus clientes.

Un punto destacado de este proceso estratégico fue la participación de más de 12,000 clientes con los que la entidad interactuó a lo largo de este camino para conocer sus experiencias. Sus valiosos comentarios y opiniones fueron esenciales para definir las estrategias y acciones de Banco Santa Cruz.

Mirando hacia el futuro, el Plan de Trabajo 2024 promete fortalecer aún más la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. La expansión de la estrategia de portales y la automatización de procesos críticos para el cliente son pasos adicionales hacia la búsqueda de la excelencia. En Banco Santa Cruz, la excelencia en la experiencia del cliente es más que un objetivo; es una parte integral de su identidad y un motor clave de su éxito.

Un punto destacado de este proceso estratégico fue la participación de más de 12,000 clientes con los que la entidad interactuó a lo largo de este camino para conocer sus experiencias. Sus valiosos comentarios y opiniones fueron esenciales para definir las estrategias y acciones de Banco Santa Cruz.



**IRVIN ISIDOR**  
Vicepresidente Desarrollo de Negocios

DESARROLLAR  
RELACIONES,  
INSPIRAR A OTROS  
Y TRANSFORMAR  
OPORTUNIDADES.

Durante 2023, el área de Desarrollo de Negocios logró avances significativos en la ejecución exitosa del Plan Estratégico 2022-2027 del Banco Santa Cruz, implementando importantes proyectos para su crecimiento y posicionamiento.

Desde el área de Inteligencia de Negocios se continuó con el Proyecto de Datos, agilizando la toma de decisiones en las distintas áreas del Banco y otorgando opciones de autoservicio. Además, se iniciaron desarrollos de casos de uso de Analítica Avanzada para apoyar la colocación de productos y el mantenimiento de relaciones.

En apoyo a estas iniciativas, la unidad de Calidad de Datos capacitó a más de 200 colaboradores de negocios para mantener una cultura orientada a la obtención de datos de calidad. En términos de Negocios, gracias a la sistemática comercial y enfoque en calidad de datos, se identificaron oportunidades y generamos campañas de preaprobados con efectividad por encima del 20%, tanto para Banca Empresa como Banca Persona.

“la unidad de Calidad de Datos capacitó a más de 200 colaboradores de negocios para mantener una cultura orientada a la obtención de datos de calidad.”

Con una orientación hacia la Analítica Avanzada, se brindó apoyo a la Sociedad Dominicana de Big Data en República Dominicana, con 12 participantes en la competencia de Datathon y exposiciones de temas de Gobiernos de Datos y Calidad de Datos en el Big Data Day.

Desde el área de Segmentos y Propuestas de Valor, se implementó un seguimiento constante de la competencia y buenas prácticas mediante benchmarking nacional e internacional. Se desarrolló un Dashboard de Segmentos para monitorear la evolución de KPIs y otras variables relevantes, facilitando decisiones informadas, y se integró un Análisis de Oportunidades de Negocios basado en una cultura colaborativa que prioriza el crecimiento de los clientes internos.

Para los segmentos personales, se alcanzó un crecimiento del 25% en la cantidad de clientes en comparación con 2022. Se desarrollaron estrategias para impulsar Préstamos Hipotecarios, Cuentas de Efectivo y Medios de Pago, incluyendo la depuración, categorización y tratamiento de bases de datos de clientes y prospectos.

Se crearon recursos informativos y de apoyo para el equipo comercial, incluyendo material para el canal de subagentes bancarios y manuales de productos. Además, se apoyaron las campañas de préstamos de consumo, enviando más de:

 **59,700**  
mailings a clientes foco.

**Asimismo, para los segmentos comerciales, se experimentó un crecimiento del:**

**49%**

**en la cantidad de clientes en comparación con 2022.**

Se completaron las etapas de diagnóstico y diseño de las Propuestas de Valor para los segmentos empresariales y PYME, y se brindó apoyo a las campañas de precalificación para la captación de nuevos clientes y la consolidación de deudas.

Además, se estableció un nuevo Modelo de Actuación Comercial (MAC) que define los lineamientos de la metodología, estructura, rutinas y herramientas utilizadas para garantizar una adecuada entrega e implementación de la propuesta de valor y esquema de atención definido para los clientes del Banco, acompañado de la implementación del Customer Relationship Management (CRM) para contar con una visión 360 de nuestros clientes con la finalidad de maximizar la productividad comercial alineada con la estrategia del Banco.

En desarrollo de nuevos productos y servicios, se avanzó en la transformación de la oferta a los segmentos comerciales. Se crearon soluciones capaces de mejorar la experiencia de recaudo, pagos y la interacción con la información financiera. El portafolio para la gestión del efectivo de los clientes comerciales experimentó nuevas funcionalidades, las cuales forman parte de la transformación estratégica de la propuesta de valor del transaction banking.

En adición, se realizaron actualizaciones significativas a productos existentes como el arrendamiento financiero "leasing", Tarjeta de marca compartida Bravo BSC, Multicrédito, Recaudos Referenciados, entre otros, mejorando atributos y funcionalidades para elevar la experiencia y beneficios percibidos por nuestros clientes, renovando así su relevancia.



En ese sentido, el área de Desarrollo de Productos fortaleció la propuesta de valor del producto Visa Bravo BSC con nuevos beneficios enfocados en plataformas de streaming de música, video y taxis, complementando la oferta de valor del producto e incrementando su colocación, representando el 30% de las ventas totales del portafolio de tarjetas de crédito en dicho año.



se ejecutaron  
**113**  
promociones durante todo el año producto de las alianzas con nuestros socios estratégicos centradas en nuestros clientes

logrando una ejecución de más de  
**115%**  
de incremento en facturación respecto a las promociones del 2022

Además, nuestro crédito diferido Multicrédito mantuvo un ritmo de crecimiento significativo logrando un incremento en la cartera de:

**266%** respecto al **2022**

En conjunto con nuestro aliado Visa, se implementó un modelo de reactivación de portafolio que busca mantener a los clientes de tarjetas de crédito en uso constante de sus productos, incentivando y aportando en la facturación de estos.

En la primera implementación se superaron en un **400%** las expectativas de clientes reactivados  
se superó en un **240%** los resultados de facturación

convirtiendo este modelo en parte de las campañas a ejecutarse desde el área.



EL COMPROMISO  
CON LA  
EXCELENCIA NOS  
LLEVA A NUEVOS  
HORIZONTES DE  
ÉXITO Y  
CRECIMIENTO  
SOSTENIBLE.

**INGRID DEBES**  
Vicepresidenta de Comunicación  
Corporativa y RRPP

Desde el área de Comunicaciones, se mantuvo una presencia recurrente en medios mediante una campaña que refrescó la campaña institucional con el objetivo de seguir construyendo marca y reforzar la propuesta de "Juntos Podemos", apalancada en los pilares de marca que son: desarrollar relaciones, transformar oportunidades e inspirar a otros.

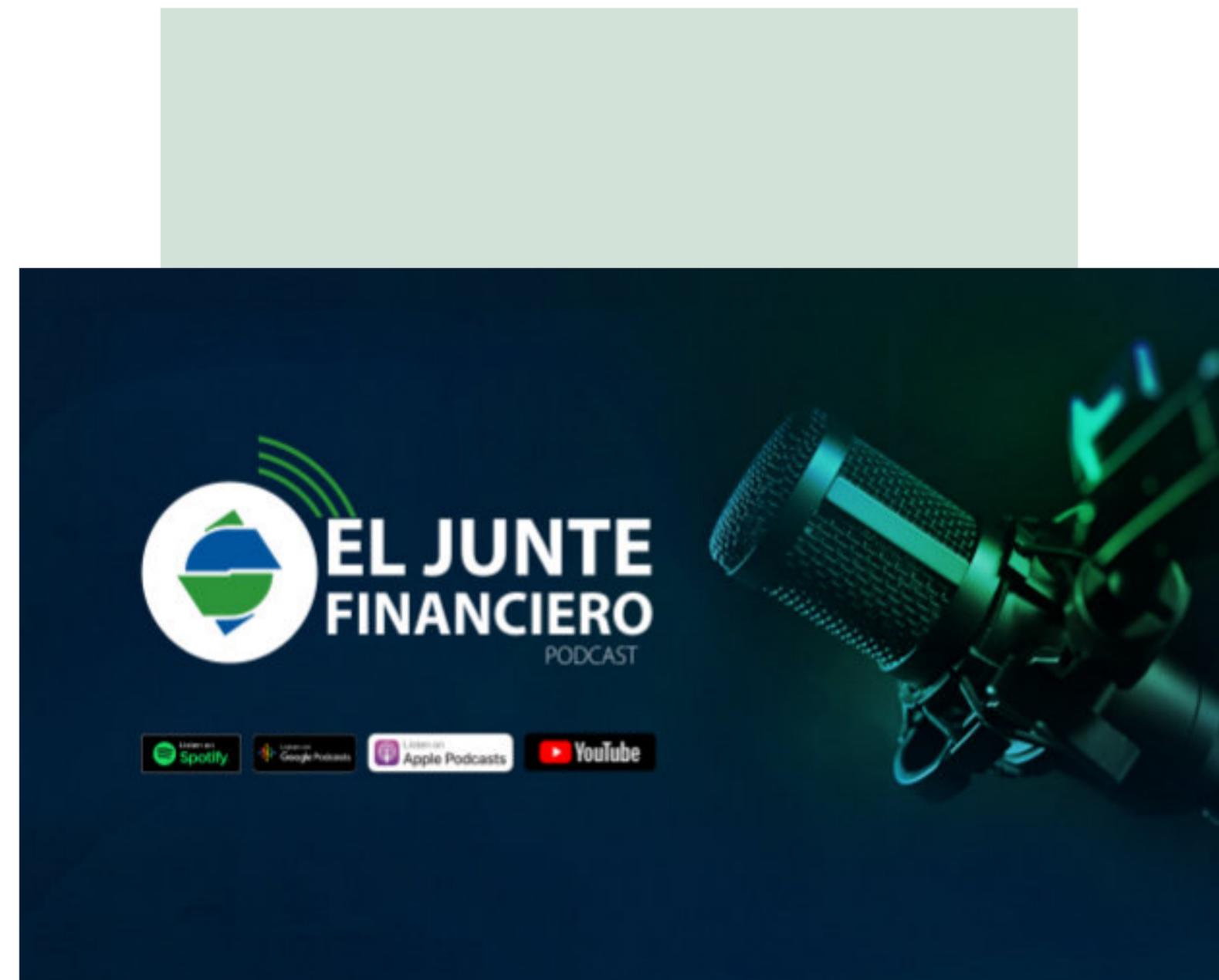
También se llevó a cabo el lanzamiento de los nuevos Canales Digitales con una campaña de medios masivos que generó reconocimiento, incluyendo una estrategia de expectativa con un alto volumen de comunicaciones informativas sobre sus nuevas funcionalidades, acompañada de una amplia colocación en medios.

El sitio web del Banco Santa Cruz fue rediseñado con un aspecto más atractivo y un contenido más organizado y clasificado, corrigiendo al mismo tiempo elementos incidentales. Esta mejora es la primera fase que prepara a la institución para la ejecución de un marketing más táctico para el lanzamiento de productos digitales.

Durante el 2023, el enfoque estuvo en la gestión de las interconexiones necesarias en la plataforma de Marketing Cloud y la creación de paneles de control en Datorama y Advertising. Marketing Cloud permite gestionar de manera más óptima las operaciones de marketing, trabajando en el boletín comercial a clientes en una versión responsive que permite más interacción.

El crecimiento de las propiedades sociales fue una prioridad, desarrollando contenido para la comunidad de YouTube con el lanzamiento de la primera temporada del Podcast "El Junte Financiero". El objetivo principal del podcast es brindar contenido educativo y no comercial a los clientes y potenciales del Banco, expandir la presencia de la institución financiera en los medios digitales y generar conexiones con los usuarios de diferentes plataformas de formato de audio.

En "El Junte Financiero" se abordan temas financieros, tecnológicos y educativos de interés en un formato de alto consumo y está disponible en diferentes plataformas como Spotify, Google Podcast, Apple Podcast, YouTube para formato de video y RRSS. Con la creación de este podcast, el Banco Santa Cruz demuestra su compromiso con la educación financiera y tecnológica, y busca acercar estos temas a un público más amplio y diverso.



El Banco Santa Cruz se ha destacado por fortalecer su imagen institucional y relaciones públicas a través de su participación activa en eventos patrocinados, destinados a apoyar el posicionamiento de la entidad. Entre ellos, se incluyen reconocidas ferias y encuentros como MYPIME, EXPO CIBAO, la Semana Financiera y Económica del Banco Central, el BFA MID YEAR MEETING de AMCHAMDR, y el Almuerzo Anual "Actualidad Económica y Perspectivas 2023 con Héctor Valdez Albizu", entre otros.



Feria MIPYME



Expo Cibao



Feria Banco Central

Los ejecutivos del Banco han participado activamente en estos eventos y actividades asociativas, generando una red de contactos sólida entre la Banca Persona y la Banca Empresa. Además, se han realizado colocaciones de notas de prensa abarcando eventos como Expo Cibao, Indicadores 2022, Semana Financiera y Económica del Banco Central, lanzamiento de podcasts, participación en MIPYME, apertura del nuevo centro de negocios en Baní, Calificación Fitch, y Rincones Festival, unión a la red de cajero Unared, lanzamiento de su nueva sede corporativa, entre otros.



Acto bendición Baní



Acto bendición San Pedro

El Banco Santa Cruz ha desarrollado contenido de gran valor para sus clientes como parte de su compromiso con la educación financiera. Entre las iniciativas destacadas se encuentra el seminario web titulado "Desarrolla el hábito financiero en tu vida", el cual se llevó a cabo en el marco del mes del ahorro. Además, se han creado diversas guías financieras que incluyen temas como "Ocho consejos para aprovechar al máximo las ofertas", "Guía para crear un presupuesto exitoso" y "Guía para una gestión financiera sólida para emprendedores". Estas acciones reflejan el compromiso del Banco Santa Cruz con la educación financiera y el bienestar económico de sus clientes.

La difusión de temas como el acto de bendición de dos nuevos centros de negocios en Baní, San Pedro de Macorís y la apertura de los centros de negocios La Romana y la expansión de su nueva sede corporativa, han arrojado una valoración de **766 menciones**, siendo de estas **98% favorables**, según el monitoreo de reputación mediática, ofrecido por la plataforma Financial Media Intelligence. Aspectos como estos han sido crucial para consolidar la buena imagen del Banco.

## Propuesta de Valor y Estrategia del Voluntariado Santa Cruz

El Banco Santa Cruz ha rediseñado una sólida propuesta de valor para su estrategia de voluntariado, centrada en la colaboración, autorrealización, empatía, impacto positivo en la comunidad, oportunidades de liderazgo y la integración de familias en las actividades del voluntariado corporativo.

La línea de acción se ha enfocado en la educación para la empleabilidad y el emprendimiento, la inclusión social y financiera de personas con discapacidad, así como iniciativas relacionadas con el medio ambiente. Para el diseño de la estrategia y propuesta de valor del voluntariado se realizaron focus group con colaboradores que han sido voluntarios en actividades propias del Banco y otros grupos donde tienen el deseo de serlo, además de entrevistas a ejecutivos del Banco para conocer su visión sobre lo que es un voluntariado corporativo y sus experiencias.

El Banco Santa Cruz ha realizado actividades de responsabilidad social, destacando las capacitaciones en Cultura 3R dirigidas a los hijos de los colaboradores que participaron en el programa Teen BSC. Además, como parte de las acciones de voluntariado, se realizaron donaciones de juguetes y útiles escolares a comunidades vulnerables, así como reciclaje de papel y plásticos, entre otras iniciativas.



Donación de juguetes



Charla medio ambiente Teen BSC



Focus group



Entrevistas ejecutivos Voluntariado



## Compromiso social en Rincones Festival

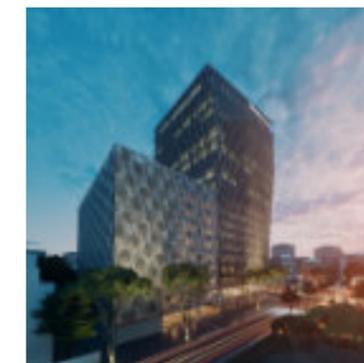
El Banco Santa Cruz participó por cuarto año consecutivo como patrocinador oficial de Rincones Festival, una de las experiencias culinarias más populares de la República Dominicana. Durante el evento, el Banco gestionó exitosamente el reciclaje de aluminio y plástico, recuperando más de 130 libras de plástico y 17 kilogramos de aluminio, lo que se traduce en un ahorro significativo de energía, agua y reducción de CO2.



## Lanzamiento de la nueva Torre Corporativa Banco Santa Cruz

Banco Santa Cruz ha marcado un hito en su expansión estratégica con la construcción de una nueva torre corporativa de 20 niveles. Este proyecto busca elevar la experiencia en la banca y servicios financieros, integrando todas las áreas del Banco para promover mayor colaboración y eficiencia.

El diseño incluye un vestíbulo principal de doble altura, una amplia sucursal bancaria, estacionamientos y oficinas distribuidas en 14,000 m<sup>2</sup>. La torre refleja el compromiso del banco con el desarrollo empresarial, el fortalecimiento institucional y la sostenibilidad, con características como fachada de muro cortina, vidrios doble cámara, eficiencia energética y un enfoque ambientalmente responsable.



## Huella de Carbono

Banco Santa Cruz continúa su travesía hacia la sostenibilidad al calcular su huella de carbono organizacional, reafirmando su compromiso como empresa aliada del desarrollo sostenible.

La decisión de calcular la huella de carbono demuestra el compromiso del Banco Santa Cruz con la reducción de su impacto ambiental y la contribución activa al desarrollo sostenible.

La motivación detrás de este cálculo se deriva de la conciencia sobre la importancia de mitigar el cambio climático y fomentar prácticas empresariales más sostenibles.

La medición de la huella de carbono implica evaluar las emisiones de gases de efecto invernadero en todas las áreas de operación del Banco, desde las instalaciones físicas hasta las actividades diarias, como la energía utilizada, los desplazamientos de colaboradores y la gestión de residuos.

Este análisis proporciona información valiosa para implementar estrategias de reducción efectivas. Los resultados también permiten evaluar el progreso a lo largo del tiempo, estableciendo metas y ajustando las prácticas comerciales para minimizar el impacto ambiental.



Estos elementos muestran la estrategia integral de Banco Santa Cruz para fortalecer su imagen, comprometerse con la comunidad a través de iniciativas de responsabilidad social, participar en eventos claves, promover la sostenibilidad en la construcción de nuevas infraestructuras y medir y reducir activamente su impacto ambiental. Este enfoque holístico refleja un compromiso integral con la excelencia empresarial y la responsabilidad social corporativa.



**MANUEL MARTÍNEZ**  
Vicepresidente de Tesorería

# CRECIMIENTO SOSTENIBLE DEL BANCO EN EL MERCADO FINANCIERO

La gestión de la Tesorería del Banco Santa Cruz durante el año 2023 fue destacada por su enfoque riguroso en la optimización de recursos financieros y la mitigación de riesgos. Los indicadores de solvencia reflejaron un desempeño ejemplar, encontrando el equilibrio perfecto entre el crecimiento de la cartera de crédito y el portafolio de inversiones. Este enfoque ha sido fundamental para permitirle a la Tesorería sobrepasar los objetivos establecidos, tanto en términos de liquidez como de rentabilidad, garantizando así la confianza del Banco en el mercado financiero.

En cuanto a la liquidez, se mantuvo un nivel adecuado de fondos disponibles para cubrir las obligaciones del Banco, asegurando así la capacidad de respuesta ante eventualidades y oportunidades de inversión. Este compromiso vino acompañado en la gestión de la colocación de una emisión de deuda subordinada en el mercado de valores dominicano, donde el Banco Santa Cruz emitió bonos por:

**RD\$ 1,000 millones**  
a un plazo de 7 años y un costo consonante  
con los precios vigentes en el mercado.

En términos de rentabilidad, la Tesorería ha demostrado una habilidad sobresaliente para identificar y aprovechar oportunidades de inversión que maximicen los rendimientos sin comprometer la seguridad de los activos. Durante el 2023, la Junta Monetaria Dominicana autorizó la liberalización de más de RD\$170,000 millones a través de un programa de provisión de liquidez, recursos que fueron asignados a los intermediarios financieros para facilitar préstamos a los sectores productivos. En este sentido, la Tesorería jugó un papel protagónico en la distribución de los fondos que le fueron asignados al Banco Santa Cruz.

En cuanto a las inversiones, se ha continuado con una política prudente y diversificada, buscando maximizar los rendimientos a largo plazo mientras se minimizan los riesgos inherentes al mercado. Esta estrategia ha permitido al Banco Santa Cruz mantener una cartera de inversiones robustecida y resiliente, con un incremento anual en el portafolio de inversiones del:

**61%**  
aumentando de  
**RD\$30,650** millones al cierre de 2022  
→  
a **RD\$49,462** millones al cierre de 2023.

Los ingresos por intereses del portafolio de inversiones mostraron un crecimiento anual del:

**44%**  
aumentando de  
**RD\$2,880** millones en 2022  
→  
a **RD\$4,140** millones en 2023.

Los ingresos totales netos por las operaciones de Tesorería incrementaron al corte de 2023 en un:

**65%**  
variando de  
**RD\$3,350** millones en 2022  
→  
a **RD\$5,523** millones en 2023.

Otro gran logro fue mantener durante todo el año a la institución en el prestigioso grupo de Creadores de Mercado, programa del Ministerio de Hacienda exclusivo para las 7 instituciones financieras con mayor volumen transado en el mercado de valores de la República Dominicana.

El manejo de divisas ha sido otro aspecto destacado de la gestión de la Tesorería, con estrategias bien definidas para mitigar el impacto de las fluctuaciones en los tipos de cambio y optimizar los ingresos derivados de operaciones internacionales. Dicha gestión permitió a la institución ejecutar un total de ingresos por negociaciones de divisas de **RD\$731 millones**, cifra que, comparada con la meta del 2023, logra una sobre ejecución de un **112%**. Esta capacidad para gestionar eficazmente el riesgo cambiario ha fortalecido la posición del Banco en el mercado local y ha generado valor añadido para los clientes de la institución.

En resumen, la excelente gestión de la Tesorería del Banco Santa Cruz se refleja en su capacidad para alcanzar y superar los objetivos de liquidez, rentabilidad, manejo de divisas e inversiones, asegurando así la estabilidad y el crecimiento sostenible del Banco en el mercado financiero.

Crecimiento balance  
portafolio de  
inversiones en 61%.

Sobre ejecución del  
presupuesto de los ingresos  
de compra y venta de  
divisas en un 112%.



**VILDANIA NÚÑEZ**  
Vicepresidenta Senior  
de Operaciones

# HACIA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

“Durante el 2023, Operaciones se orientó hacia la mejora de la satisfacción del cliente y la optimización de los tiempos de respuesta, destacando nuestra dedicación a superar los estándares establecidos. Cumplimos con las regulaciones existentes y asumimos nuevos desafíos, como la implementación de la célula comercial, con el objetivo de mantenernos a la vanguardia de las demandas del mercado.”

#### Como parte de la sostenibilidad en la productividad de Operaciones en el 2023:

Embozamos aproximadamente 154,207 tarjetas y garantizamos la entrega a 78,651 clientes. Esto representa un aumento del 46% en las entregas totales en comparación con 2022.

Se procesaron más de 16,055 solicitudes de préstamos, tanto físicas como por Bizagi.

El volumen de transferencias nacionales e internaciones aumentaron 32% y 17% respectivamente.

El cumplimiento del SLA para las reclamaciones y solicitudes estuvo por encima del 90%.

En la Creación de la Célula Comercial se capturó una disminución de tiempos punta a punta en un 41% para Banca Empresa y en 15% para Banca Persona.

“Aseguramos a nuestros clientes un entorno duradero, confiable y seguro, comprometidos con la sostenibilidad a lo largo del tiempo.”



Entrega de productos:

#### 1) Procesamiento de Tarjetas de Crédito y Préstamos en Bizagi:

En el 2023, el volumen de Tarjetas de Crédito y Préstamos alcanzó los 161,150, mostrando un aumento del 13% en comparación con el 2022, que tuvo un volumen de 139,958. ✓

#### 2) Tarjeta de Crédito:

Durante el 2023 se embozaron alrededor de 154,207 tarjetas y nos aseguramos de entregar a alrededor de 78,651 clientes su tarjeta en su casa en un tiempo menor a 5 días equivalente a un incremento del total de entregas de un 46% en comparación al 2022. ✓

#### 3) Aprobación Préstamos:

En el 2023, se gestionaron aproximadamente 1,054 préstamos comerciales, con un tiempo promedio de aprobación de 24 horas laborables. Asimismo, se procesaron 3,037 préstamos de consumo, con un tiempo promedio para la aprobación de 3 horas. ✓

#### 4) Transferencias procesadas:

Durante el 2023 se procesaron en Operaciones alrededor de 95,874 transferencias locales y 94,072 transferencias internacionales que equivalen a un 32% y 17% respectivamente, adicional de lo procesado en el 2022, asegurando que nuestros clientes contaran con la tranquilidad de que sus pagos y compromisos bancarios estuvieran cubiertos. ✓

#### 5) Atención Reclamaciones y Solicitudes:

En el año 2023, el área de Operaciones gestionó un total de 9,505 reclamaciones, logrando un promedio de cumplimiento del 92.33%. Además, se abordaron aproximadamente 64,615 solicitudes de clientes, con un cumplimiento del 95.11% de los tiempos establecidos para su resolución. ✓

#### Otras mejoras en Operaciones:

Optimización de tiempos comerciales (punta a punta) mediante la implementación del Modelo de Célula Comercial, además de la migración a Operaciones de los clientes Menores Deudores.

La ejecución del Proyecto Kublau contribuyó significativamente a la reducción de tareas manuales en el proceso de distribución de tarjetas.

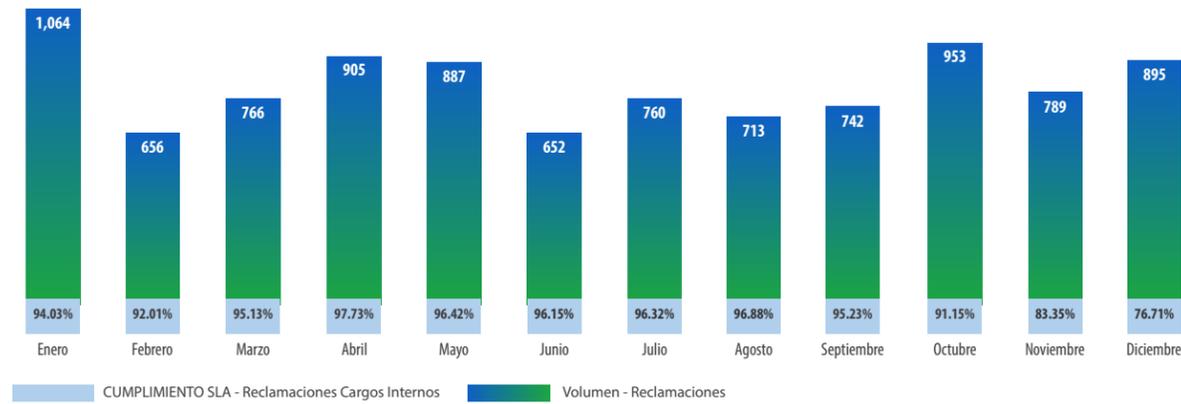
Implementación de mejoras sustanciales en los procesos de Transferencias, impactando de forma positiva el tiempo de respuesta y la experiencia de los clientes.

Se ha implementado automatización de varias operaciones como el cuadro de cuentas, el libro digital de custodia, el control de plásticos, los actos de formalización, así como las funciones de Data Entry.

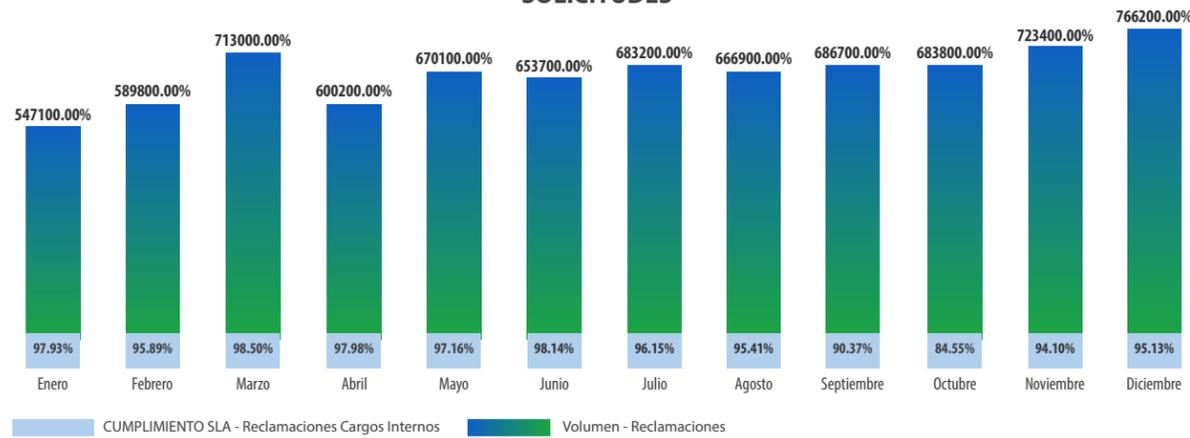
Se logró mejorar la logística y el aprovechamiento de espacios, lo que nos permitió realizar movimientos estratégicos en el equipo de Operaciones.

Entrega a tiempo Reportes Regulatorios: Desde el área de Operaciones se remitieron un total de 4,369 reportes regulatorios con una entrega a tiempo del 98%. ✓

### RECLAMACIONES



### SOLICITUDES



### Gestión de Prevención de Fraudes

En 2023, con una estrategia eficiente, sistematización y capacitación, Banco Santa Cruz logró consistentemente un índice de fraude menor al promedio nacional, regional y global, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad y la excelencia en el servicio a nuestros clientes.

Gestionaron un total de 273,625 alertas, ofreciendo respuestas oportunas las 24 horas del día.

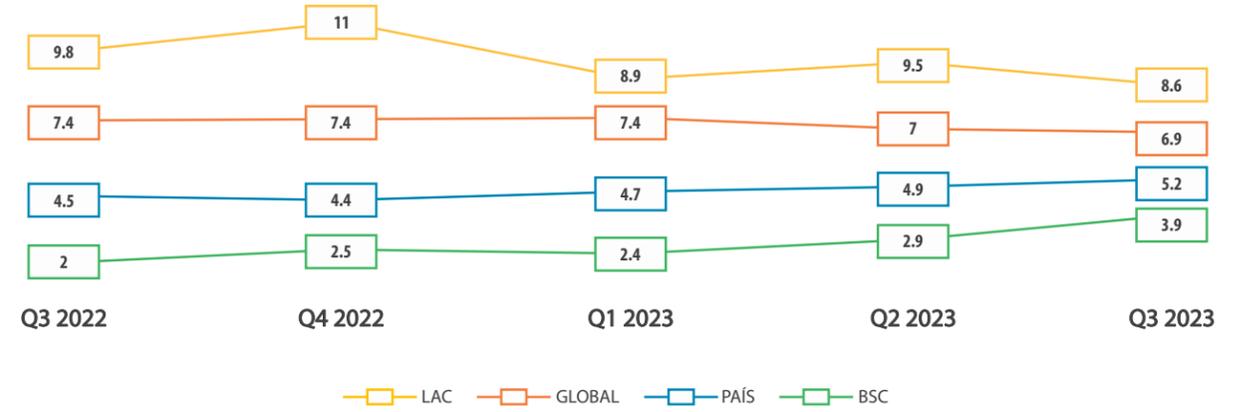
La gestión realizada permitió la recuperación de 93.81 millones de pesos en contacto directo con los clientes mejorando su experiencia y agregando valor al negocio.

El 90.61% del total rechazado fue recuperado.

Se implementó con éxito 3DS, impulsando el consumo en e-commerce con una experiencia más segura para los consumidores y los comerciantes.

A pesar de la creciente ola de fraudes digitales, Banco Santa Cruz se mantuvo en promedio en el 2023 con un índice fraude menor al promedio nacional, regional y global.

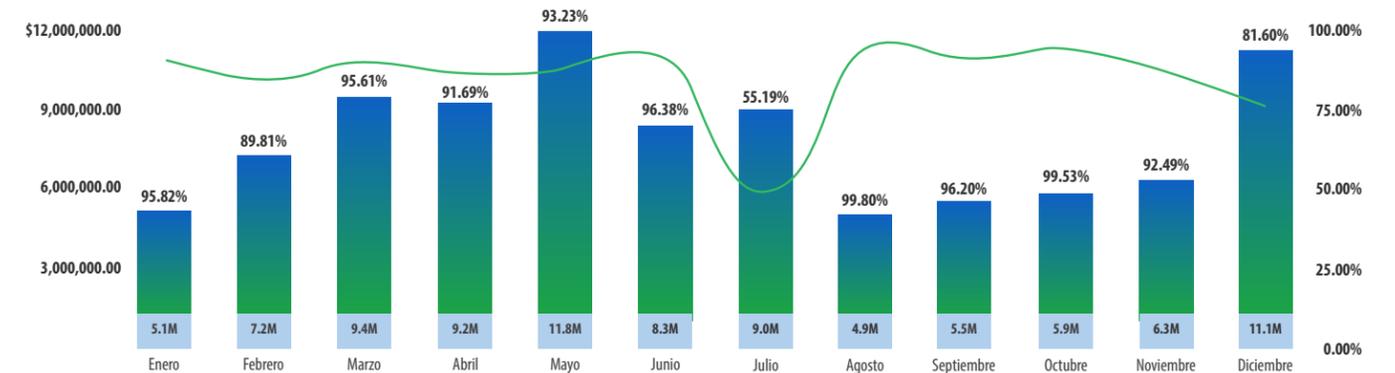
### PREVENCIÓN DE FRAUDES



Promedio índice País 2023: 3.93 Promedio índice Banco Santa Cruz: 2.67 Variación: 1.27

% Recuperación de Referidos y Monto de recuperación (En millones de Pesos Dominicanos):

### PORCENTAJE Y MONTO RECUPERADO





# DISPONIBILIDAD Y SEGURIDAD DE LAS PLATAFORMAS

**LUIS IGNACIO SUÁREZ**  
Vicepresidente de Tecnología

Durante el año 2023, desde la Vicepresidencia de Tecnología se impulsaron proyectos e iniciativas tecnológicas con el objetivo de seguir fortaleciendo la disponibilidad y seguridad de las plataformas que respaldan los servicios que el Banco ofrece a sus clientes.

Se destaca la migración de la versión de la base del core bancario a Oracle WebLogic Server. Esta es una plataforma unificada y extensible para desarrollar, implementar y ejecutar aplicaciones empresariales en premisa y en la nube. Oracle WebLogic Server ofrece una implementación sólida, madura y escalable. En el mismo orden, se reforzaron los servidores del core bancario y se migró la base de datos Oracle a la versión 19c. Además, como parte neurálgica de la plataforma tecnológica, se actualizó el switch core principal.

Con el objetivo de seguir fortaleciendo la seguridad de la infraestructura, se implementó la herramienta Network Access Control (NAC), con la cual se establece un control a los dispositivos que se conectan a la red del Banco. En ese sentido, se realizó una renovación general de los equipos de comunicaciones en toda la infraestructura tecnológica del Banco Santa Cruz.

Se continuó creciendo en cantidad de sistemas incorporados en el esquema de Alta Disponibilidad y Contingencia Remota. Este año se habilitó un esquema de Alta Disponibilidad para cinco (5) sistemas con una arquitectura de Contingencia Remota.

**Top 10 principales iniciativas implementadas:**

Despliegue Automático Ambientes No Productivos Fase II	Integración Teams al Call Manager	Eficiencia Climatización Datacenter LOV	Monitoreo Sintético Servicio Internet Banking y Rendimiento Base De Datos Core Bancario
Monitoreo Plataforma AS400 (Management Engine)	Automatización y eficiencia el cierre de Leasing	Eficiencia Manejo de Errores Proceso de Cierre Sistema B2000	Análisis Calidad y Seguridad del Software
	Automatización Pruebas	Cierre Sistema B200 Migración Intranet Corporativo Vloud Microsoft (Azure)	

Además, se logró completar el 93% de los proyectos e iniciativas del negocio planificados que requerían apoyo tecnológico. En ese sentido, se destaca uno de los proyectos de generación de valor para los clientes, que fue la "Activación de BSC en Línea y App BSC", incluyendo sonda de monitoreo E2E.

Basándose en la planificación estratégica del Banco, se elaboró y publicó internamente la planificación estratégica de tecnología (PETI) con alcance a los años 2023 y 2024. Se destacan algunos de los aspectos que se describen en el PETI y que fueron ejecutados o implementados este año:

- Arquitectura de referencia para dar respuesta a los proyectos tecnológicos planteados en la estrategia del Banco.
- Nueva estructura organizacional donde se incorporaron dos nuevas unidades:
  - 1) Fábrica Digital y 2) Proyectos Especiales de Tecnología.
- Se completó con éxito la autoevaluación de tecnología sobre el marco de referencia COBIT 2019, revisando exhaustivamente los 40 objetivos principales del gobierno y gestión de TI, así como los procesos incluidos en dichos objetivos y otros componentes relacionados. Con esto se estableció un nivel de madurez asociado a este marco de referencia y se planteó un roadmap de cierre de brechas.
- Se destacan las mejoras implementadas, como la conformación de dos mesas de trabajo para mejorar la resolución de los incidentes tecnológicos: la Mesa de Gestión de Problemas y la Mesa de Crisis de Tecnología.
- Se adquirió el nuevo bus de servicio on-premise y en la nube.
- Se adquirió una nueva infraestructura IBM Power para robustecer el procesamiento del core de tarjeta de crédito.
- Se registraron avances significativos sobre el proyecto de reingeniería del core con optimización de los procesos del cierre e interbloqueos.
- Se renovó el centro de monitoreo NOC ampliando la cantidad de herramientas, pantallas y estaciones de trabajo.

Otro tema relevante destacado durante el 2023, fue la realización del ejercicio de contingencia correspondiente al Plan de Continuidad y Contingencia de las Operaciones Tecnológicas (DRP) donde se operaron simultáneamente los principales sistemas en los sitios alternos.

Además, se implementaron mejoras al proceso de gestión de vulnerabilidades y parchados de la infraestructura para atender y solucionar oportunamente las vulnerabilidades de seguridad en la plataforma tecnológica. Asimismo, se completó con éxito la recepción en la vicepresidencia de Tecnología de las actividades operativas de ciberseguridad.

En conclusión, se cerró el año 2023 con una disponibilidad en los servicios tecnológicos del 99.91%, superando la meta. Se alcanzó un 92% de cumplimiento de SLA's sobre los servicios tecnológicos disponibles a través del catálogo de servicio publicado en la herramienta Service Desk."



“SEGUIMOS  
FORTALECIENDO  
NUESTRO MARCO  
DE GESTIÓN  
INTEGRAL DE  
RIESGOS”

**MARIBEL CONCEPCIÓN**  
Vicepresidenta de Gestión  
Integral de Riesgos

En Banco Santa Cruz seguimos fortaleciendo nuestro marco de gestión integral de riesgos, el cual está alineado a las mejores prácticas internacionales, conforme al "Enterprise Risk Management Framework", que busca identificar, mitigar, controlar e informar los riesgos asociados a nuestro tamaño, complejidad y perfil de riesgo, de acuerdo con el siguiente esquema:



## AÑO 2023 – RESULTADOS DE LA GESTION DE RIESGOS

Durante el periodo 2023 el ritmo de expansión de las actividades productivas de la economía nacional estuvo impactado por factores externos e internos, incluidas tensiones geopolíticas y comerciales a nivel mundial, y la adopción de políticas fiscales, monetarias y financieras para contener el aumento generalizado en los precios de bienes y servicios.

Dentro de este entorno de alta incertidumbre, Banco Santa Cruz lanzó su plan estratégico "Innova" con cuatro (4) focos estratégicos definidos: Digitalización; Experiencia del Cliente; Crecimiento Rentable y Marca empleadora. La evaluación de dicho plan identificó los riesgos principales para el logro de los objetivos estratégicos y se definieron las estrategias para manejar los riesgos identificados.

Conforme al crecimiento del Banco, la estructura del Área de Gestión Integral de Riesgos ha ido aumentando y fortaleciéndose a fin de seguir afianzando el cumplimiento regulatorio, el apoyo al negocio y la implementación de mejores prácticas en la gestión de riesgos.

Asimismo, la capacitación continua del personal del Área de Gestión Integral de Riesgos como parte del compromiso del Consejo de Directores de establecer y mantener las mejores prácticas, se continuó con la certificación de nuestro personal clave en la norma internacional ISO 31000 sobre gestión de riesgos e ISO 27001 que establece buenas prácticas para implementar un sistema de gestión de seguridad de la información, así como la participación en congresos internacionales sobre prevención de lavado de activos, proliferación de armas de destrucción masiva y financiamiento del terrorismo.

Desde la perspectiva de cultura de riesgos se desarrollaron entrenamientos en formato e-learning, como parte del programa denominado "currículo de gestión de riesgos". Adicional, se enviaron cápsulas informativas a través de los canales de comunicación del Banco.

En cuanto a nuestra calificación de riesgos, **Fitch Ratings afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo en 'A+(dom)' y 'F1(dom)'; respectivamente.** La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Positiva. Al mismo tiempo, la agencia afirmó en 'A-(dom)' la calificación de las emisiones de deuda subordinada.

**La Perspectiva Positiva de la calificación 'A+(dom)' de Santa Cruz refleja la rentabilidad mejorada sobre la base del sostenimiento de una calidad de cartera adecuada y niveles de aprovisionamiento conservadores que se destacan a nivel sistémico.**

## Riesgo de Crédito

A partir de los cambios experimentados por el mercado, las estrategias de riesgo de crédito del Banco Santa Cruz se enmarcaron en el seguimiento oportuno de la cartera de crédito, el análisis periódico de su comportamiento a nivel interno y externo, y el monitoreo permanente de los indicadores declarados por la entidad como parte de su apetito de riesgo.

El marco de gestión fue fortalecido a través de la actualización de la Declaración de Apetito de Riesgo y el Manual de Gestión de Riesgo de Crédito, creación de la Política de Constitución y Uso de Provisiones para Cartera de Crédito, y el desarrollo de iniciativas orientadas a la gestión del riesgo, límites regulatorios y gestión de excepciones asociadas al proceso de crédito.

Mediante su revisión y adecuación, fue garantizada continuidad de los modelos de originación (aprobaciones, preaprobaciones, programas de negocio), procesos de evaluación de deudores, herramientas y aplicativos de seguimiento o control, gestión de indicadores de riesgo de la cartera de crédito y reportaría de seguimiento.

La Gobernanza de Riesgos mantuvo su preponderancia a través del Consejo de Directores, Comité de Gestión Integral de Riesgos y Comités de Alta Gerencia, asegurando la supervisión, definición de estrategias y toma de decisiones adecuadas en torno a la cartera de crédito de Banco.

Banco Santa Cruz, con un índice de cartera vencida de **1.26%**, al cierre de diciembre 2023 evidenció adecuados indicadores de calidad de cartera de crédito frente al promedio de la Banca Múltiple con resultado aproximado de **1.13%** (información de sector al corte de noviembre 2023), al tiempo que en dicho cierre el indicador de cartera vencida a más de noventa (90) días fue de **1.19%** y la cobertura de cartera vencida cerró en **162.79%**.

En cuanto a los niveles de riesgo concentrados por clasificación de riesgo, Banco Santa Cruz no experimentó cambios significativos en las categorías de riesgo bajo A y B, conservando una representación de **95%** en los años comparados 2022 y 2023. El nivel de concentración en categorías de riesgo bajo mantiene a Banco Santa Cruz en una posición privilegiada ante el sector, cuya concentración en tales categorías se presentó aproximadamente en **89%** al corte de noviembre 2023 (última información disponible). El indicador Índice Riesgo de Crédito (IDR) pasó de **1.92% a 2.13%** en dicho comparativo, cuya variación responde a estrategias de cartera implementadas en el último trimestre del 2023.

## Riesgos Financieros

La unidad de Riesgos Financieros continuó durante el año 2023 su proceso de fortalecimiento en los procesos de monitoreo de los distintos riesgos inherentes al entorno económico y financiero en el que opera la entidad. El año 2023 continuó marcado por altas tasas de interés producto del proceso restrictivo de la política monetaria que comenzó en 2022, sin embargo, aunque en niveles elevados, las tasas se mantuvieron relativamente estables a lo largo del año.

La estructura organizacional que fue readecuada en 2022, fue completada durante el año 2023 con el personal necesario para gestionar los distintos tipos de riesgo que monitorea la unidad. Al mismo tiempo, fueron elaborados y actualizados todos los procedimientos relacionados a los distintos procesos de identificación, monitoreo y evaluación de riesgos que maneja el departamento, garantizando la continuidad y mejorando los mismos.

Fueron actualizados los bloques de la declaración de apetito de riesgo financiero, adicionando indicadores de mejores prácticas que permiten dar visibilidad a las altas instancias de la entidad, de forma más clara y tangible y granular, los distintos riesgos.

Se agregó la Sensibilidad del Margen Financiero que permite medir los cambios en el margen financieros ante alzas o bajas de las tasas de interés, permitiendo traducir la estructura del balance a un indicador resumido riesgo de tasa de interés. Ante un entorno financiero de liquidez reducida, fue incorporado el Ratio de Cobertura de Liquidez, indicador contenido en Basilea III, utilizado por Bancos y otras entidades financieras en países desarrollados, para medir la capacidad de hacer frente a salidas de liquidez ante un escenario de estrés, alcanzando el Banco un nivel de liquidez de **297.08%** al cierre del año 2023.

Por otra parte, para el portafolio de inversiones fueron integrados dos indicadores de suma importancia que permiten mejor entender y controlar el riesgo de precio asociado a estos instrumentos. En primer lugar, se declaró el valor en riesgo paramétrico del portafolio de inversiones que considera la duración, tamaño e informaciones del mercado para estimar una máxima pérdida probable en la cual pudiera incurrir el portafolio de inversiones en un horizonte temporal de un mes. Como complemento, se declaró un límite de pérdida o Stop Loss que minimiza las pérdidas incurridas en los distintos instrumentos de inversión.

Al cierre del año 2023, los indicadores principales de riesgo de liquidez, precio y estructura de balance / tasa de interés se encuentran en niveles bajos, consistentes con los niveles de apetito declarados por el Banco. Por último, los niveles de solvencia de la entidad alcanzan el **13.50%**, lo que implica que la entidad cuenta con excedentes patrimoniales de **RD\$3,866 millones** por encima del mínimo regulatorio. Esto, además de un resultado del ejercicio fiscal de 2023 de **RD\$4,000 millones** con el que se cuenta para seguir fortaleciendo el capital pagado y el patrimonio técnico.

## Riesgos No Financieros

La unidad de Riesgos no Financieros continuó apoyando activamente la ejecución de las estrategias institucionales, principalmente en los aspectos asociados al asesoramiento y acompañamiento a las unidades de primera línea en la implementación de nuevas iniciativas gerenciales. Como parte de la segunda línea de defensa, esta unidad considera dentro de su alcance, el establecimiento y la supervisión de los marcos de gestión de riesgos operacionales, riesgos tecnológicos y cibernéticos, riesgos asociados al lavado de activos y financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LAFT-PADM), continuidad de negocios, control interno, riesgos emergentes y gestión de alertas de monitoreo.

Como apoyo a la planificación estratégica de la entidad, fue coordinado el proceso de identificación de riesgos asociado a nuestro nuevo plan estratégico, el cual permite tener una visión integral de los principales eventos que pueden afectar la consecución de los objetivos planificados y permite una preparación oportuna para mitigar estos riesgos.

En la perspectiva de evaluación de riesgos, el 2023 sirvió para fortalecer la supervisión de los riesgos operacionales, con un fuerte enfoque en los riesgos asociados a la tecnología y la seguridad cibernética y de la información. Fueron mejorados los procesos de análisis de riesgos de cambios tecnológicos, así como las metodologías para la evaluación de interconexiones tecnológicas e implementaciones que conlleven servicios en la nube. Adicional, fueron realizadas las evaluaciones de riesgos de un número importante de iniciativas tecnológicas y de la adopción de nuevas tecnologías, sirviendo de soporte a las líneas estratégicas de transformación digital y automatización a los que está enfocada la entidad. Además, acompañamos a los equipos técnicos en el proceso de levantamiento y reporte de información sobre activos tecnológicos de cara a los nuevos reportes regulatorios.

De igual forma, fueron coordinadas las evaluaciones de riesgos de las iniciativas gerenciales claves asociadas a nuevos productos, servicios y canales, en cumplimiento con las buenas prácticas y las regulaciones locales aplicables. En suma, apoyamos más de **20 proyectos e iniciativas**, buscando anticiparnos a posibles riesgos y adoptando enfoques proactivos de gestión de eventos.

Adicionalmente, continuamos nuestro plan de incorporación gradual de nuevos inventarios de riesgos de una selección de productos y procesos clave, se mantuvo el enfoque de ampliar y/o actualizar los inventarios de eventos y controles para los diferentes procesos y activos tecnológicos y de seguridad cibernética y de la de información.

En lo relacionado al monitoreo continuo, se amplió el alcance del monitoreo de indicadores de riesgos (KRI's) asociados a los factores de procesos, personas, tecnología, seguridad cibernética y de la información, eventos externos, riesgos legales, cumplimiento, reclamaciones, entre otros. Con el objetivo de ser más oportunos y prospectivos, incrementamos en más de **90%** los indicadores monitoreados con relación al cierre del año anterior.

En un entorno de negocio y operativo cada vez más complejo, la gestión de la continuidad de negocios se vuelve cada vez más crítica para la entidad. Considerando esto, el 2023 sirvió para seguir fortaleciendo nuestra postura de continuidad.

Se actualizaron los diferentes componentes de nuestros procesos de recuperación, incluyendo las políticas de continuidad de negocios, se revisaron y aprobaron los nuevos planes de contingencia de negocios (BCP) y de recuperación desastres (DRP) y fue realizada la prueba integral de contingencia tecnológica, para fines de asegurar la resiliencia institucional ante eventos inesperados que puedan comprometer la continuidad del negocio.

Como parte de la gestión de eventos potenciales de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LAFT-PADM), se realizó la actualización anual de nuestra matriz de eventos potenciales, incluyendo la ampliación de un 35% la cantidad de eventos evaluados y la evaluación de los controles asociados a estos riesgos, permitiendo una cobertura más amplia del portafolio de clientes, productos, servicios, canales y jurisdicciones de la entidad. Adicional, se actualizó el nivel de riesgo del 100% de los centros de negocios, se crearon nuevos procedimientos de trabajo y se realizaron evaluaciones riesgos para nuevas iniciativas de negocios.

De igual forma, seguimos ampliando el alcance asociado al proceso de certificación del sistema de control interno. En este nuevo ejercicio de evaluación, se ejecutaron más de 550 pruebas asociadas a más de 400 controles claves, distribuidos en las diferentes unidades operativas y de negocio de la entidad. Acompañamos en los procesos de documentación, estandarización y mejora de procesos, participando en la revisión de más de 300 procedimientos de áreas funcionales.

Como parte de la gestión de la herramienta de monitoreo, en apoyo a las áreas de prevención de la entidad, fueron creadas, actualizadas o revisadas una importante cantidad de reglas de monitoreo, fue implementado ambientes de simulación para fines de validar el asertividad de las reglas y alertas desarrolladas. De igual forma, se inició el proyecto de implementación del módulo de monitoreo para fraudes internos, lo que permitirá ampliar la capacidad de identificación temprana de estos eventos.

Al mismo tiempo, fueron revisadas y/o actualizadas todas las políticas internas, así como la actualización e incorporación de nuevos procedimientos relacionados a los distintos procesos de identificación, monitoreo y evaluación de riesgos que maneja la unidad.

## Seguridad Cibernética y de la Información

Durante el año 2023 Banco Santa Cruz continuó afianzando su compromiso con el Programa de Seguridad Cibernética y de la Información (PSCyI), en este sentido, se alcanzó el 86.3% del programa incluyendo el desarrollo y reestructuración de iniciativas para cada uno de los 7 pilares de acción que la conforman y que guardan relación con la adopción de estándares internacionales y el cumplimiento de la regulación vigente con el objetivo de gestionar los riesgos que pudieran afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y el funcionamiento óptimo de los sistemas de información y la infraestructura que la soporta.

En un año caracterizado por la transformación de procesos y de las áreas, se presentó y aprobó la nueva estrategia de Seguridad Cibernética y de la Información (2023-2026), en la se consideraron y actualizaron los pilares que conformaban el PSCyI e incluyendo nuevos como son: **cero confianza, automatización, robotización y seguridad en la nube**. Así mismo se reforzó la conciencia de la seguridad y protección de información en nuestros colaboradores y clientes, convirtiéndonos en habilitadores de canales digitales de forma sostenida y segura.

Se continuó con la actualización y mejoramiento de las herramientas tecnológicas, las políticas y procedimientos de ciberseguridad, las arquitecturas de seguridad, los alcances sobre los activos críticos de la organización y otras actividades adicionales que permiten mitigar riesgos informáticos en la institución en frentes como la gestión de usuarios, ciclo de vida de desarrollo, contratación de servicios, criptografía, control de usuarios de altos privilegios, uso de aplicaciones y servicios en la nube de forma segura, protección de marca, clasificación y privacidad de la información, mejora en la visibilidad de los eventos de los sistemas de información y el inicio de una nueva etapa en reestructurar las actividades de los equipos de seguridad y tecnología con el fin de enfrentar los nuevos retos que como institución y país se están teniendo en temas de ciberseguridad.

La conciencia en seguridad y la adopción por parte de nuestros colaboradores de la Cultura SAFE (Seguro. Alerta. Confiable. En Control) fue una de las prioridades de este año y que se evidencia con la implementación de capsulas, boletines, talleres y la habilitación de canales que permite reportar anomalías o eventos de seguridad de forma rápida y sencilla.

Se realizó el fortalecimiento de la estructura organizacional, con la transformación de las áreas, responsabilidades y actividades de cada uno de los roles de la 2da Vicepresidencia de Seguridad Cibernética y de la información con el fin de fortalecer las actividades estratégicas y tácticas de Ciberseguridad como segunda línea de defensa, ampliando el número de colaboradores y realizando una reestructuración del organigrama que permita desarrollar las capacidades internas de los colaboradores para prevenir y detectar riesgos de ciberseguridad a los cuales está expuesta la organización.





**RAMÓN GUZMÁN**  
Vicepresidente Cumplimiento PLAFT

# PROCESOS IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD PARA MITIGAR EL RIESGO

Para el Banco Santa Cruz, el desarrollo de negocios dentro de un marco de seguridad es un pilar fundamental de su estrategia, asegurando así la continuidad de sus operaciones y la provisión de servicios necesarios a sus clientes. La prevención del lavado de activos se erige como una herramienta esencial, comprometiendo a toda la entidad.

El cumplimiento de las regulaciones, en particular en materia de prevención del lavado de activos, es una decisión y responsabilidad comunicada y respaldada en todos los niveles, desde el Consejo de Directores hasta los colaboradores. Este consejo, como máxima autoridad, supervisa de cerca el Programa de Cumplimiento para la prevención del lavado de activos y asigna recursos financieros, técnicos y humanos para garantizar el cumplimiento de la misión.

Los procesos implementados por la entidad para mitigar el riesgo de uso indebido de sus productos y servicios han sido certificados como adecuados y satisfactorios, según los resultados de auditorías internas y externas especializadas realizadas en 2023. Estos resultados reflejan una mejora continua y un mayor nivel de madurez año tras año.

En línea con la estrategia integral del Banco para los próximos años, la Vicepresidencia de Cumplimiento PLAFT continúa con las iniciativas de automatización de procesos. Estas se materializaron en la ampliación de los esquemas de monitoreo transaccional mediante algoritmos de aprendizaje automático ("machine learning") desarrollados internamente siguiendo las mejores prácticas en la materia. Además, se integraron nuevos procesos y alertas de debida diligencia automatizada, así como se diseñaron e implementaron herramientas de consulta y generación de información analítica "in-house" con la modalidad de auto-servicio, en apoyo a los procesos internos de la unidad.

Reconociendo que los seres humanos son protagonistas claves en la prevención, se ha implementado un Plan de Capacitación en materia de PLAFT con diversas estrategias, impactando a todos los colaboradores con un aumento del 13% en las horas invertidas respecto a 2022. Destaca la Semana PLAFT, celebrada por quinto año consecutivo, donde expertos locales e internacionales ofrecieron sesiones de capacitación actualizada y relevante para la prevención.



EN EL BANCO SANTA  
CRUZ, LA AUDITORÍA  
INTERNA DESEMPEÑA  
UN PAPEL CRUCIAL  
EN EL SISTEMA DE  
CONTROL INTERNO

**ELAURI RODRÍGUEZ**  
Vicepresidente  
de Auditoría Interna

evaluando el diseño y la efectividad operativa de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y controles. Su misión consiste en mejorar y proteger el valor del Banco mediante la prestación de servicios independientes y objetivos de auditoría, asesoría y recomendaciones sobre mejores prácticas, así como análisis basados en riesgos.

Durante el 2023, se alcanzaron avances significativos en la implementación de la estrategia 2022-2024. Los puntos destacados fueron:

**Cumplimiento del plan:** En los dos años de ejecución del plan, se logró cubrir aproximadamente el 70% de las unidades definidas en el plan trianual, incluyendo auditorías de sucursales, operativas, financieras, de cumplimiento, procesos tecnológicos, seguridad cibernética, información y aplicaciones claves.

**Tecnología e innovación:** Se continuó con la implementación del modelo operativo de auditorías continuas, ampliando el equipo de trabajo, integrando nuevas tecnologías y diseñando nuevas pruebas que permitieron aumentar el inventario, profundidad y frecuencia de estas auditorías.

**Contribución de valor a través de recomendaciones:** La formulación de recomendaciones relevantes y el establecimiento de planes de acción constituyen la base para impulsar un cambio positivo desde la Auditoría Interna. Durante el 2023, se intensificó el impacto gracias a la implementación del seguimiento de planes de acción a través del sistema de gestión de auditorías, complementado con la elaboración de informes de seguimiento periódicos y su comunicación y coordinación con la Alta Gerencia, lo que contribuyó a mejorar el seguimiento y cumplimiento de los planes de acción.

**Excelencia del equipo:** Continuando con el enfoque en el desarrollo y la capacitación, el equipo de Auditoría Interna cumplió en promedio más de 70 horas de formación por persona, reforzando las competencias y promoviendo la excelencia profesional.

Durante el 2023, el Banco experimentó transformaciones importantes con la implementación de su plan estratégico "Innova", que, junto con un entorno de cambios regulatorios constantes, ha desafiado a adaptar y afinar los enfoques de trabajo para mantener una auditoría efectiva y centrada en las áreas de mayor riesgo. Para el 2024, el Banco se compromete a completar la estrategia 2022-2024, cubriendo todas las unidades definidas y manteniendo la flexibilidad y adaptabilidad ante estos cambios significativos.



“NOS UNIMOS COMO AGENTES DE CAMBIO, IMPULSADOS POR LA CONVICCIÓN DE QUE CADA GESTO FORTALECE NUESTRA MARCA”

**MARIPILY PERALTA**  
Vicepresidenta de Experiencia  
Colaborador

Experiencia Colaborador continúa trabajando para continuar entregando una experiencia memorable que facilite el desarrollo, crecimiento y bienestar integral de los colaboradores, a todos los niveles de la organización, a través del diseño y la implementación de estrategias que complementen el proceso de transformación que vive Banco Santa Cruz.

Su propósito reside en acompañar a los talentos internos a conocer y elevar su potencial, integrando formas de trabajo sostenibles y centradas en los clientes, que manifiesten el compromiso de los colaboradores para ofrecer una experiencia memorable.

El 2023 fue un año de importantes avances donde Experiencia Colaborador, no solo alcanzó metas notables, sino que también transformó la manera en que se construye el futuro de BSC.

Atracción de Talento tuvo un alcance total de 1,033 vacantes cerradas, siendo este un logro que ha contribuido al Plan Estratégico Innova Santa Cruz, tomando como centro la digitalización e innovación, potenciando la marca empleadora y el crecimiento rentable del negocio.

## PROYECTOS E INICIATIVAS



Marca Empleadora



Transformación Digital

### PROYECTO TALENTO DIGITAL

**2023**  
Diagnostico general BSC. Proceso para implementación Modelo de trabajo híbrido / remoto

### PROGRAMA DE PASANTÍAS

Proporcionar a estudiantes la oportunidad de adquirir experiencia en BSC. Nuestro compromiso es fomentar el desarrollo de habilidades profesionales y ofrecer una visión realista de las operaciones bancarias, al mismo tiempo que identificamos y nutrimos a futuros talentos.

**2024**  
Continuación de los planes de acción definidos en el Roadmap

Fueron bienvenidos

**562**  
nuevos Colaboradores

Este proceso de incorporación se vio potenciado por la optimización y eficientización de los procesos internos, asegurando que cada candidato sea seleccionado con la máxima eficacia.

Alcanzamos las

**308**  
Promociones internas

Este crecimiento es una muestra del compromiso con el desarrollo profesional y la retención del talento.

Fueron realizados

**163**  
traslados

fortaleciendo áreas específicas del Banco y optimizando la estructura organizativa. La agilidad en estos movimientos fue posible gracias a la eficiencia de los procesos, garantizando una transición fluida y una integración rápida en las nuevas funciones.

## LOGROS DESTACADOS



### FERIAS DE EMPLEO TALENTO DIGITAL

DATATHON / Big Data DO. / Captación de talentos digitales.

FERIA DE EMPLEO / Unibe at Work 2023 construyendo tu marca personal digital.

Logrando un pool de **396** talentos potables.



### AVANCES

Conformación de equipos próximas aperturas:

**Downtown Center Romana**



### DIGITALIZACIÓN

Optimización del módulo de Atracción de talentos, asegurando el proceso digital de las informaciones de los colaboradores desde nuestro site de empleos.



### ASSESSMENT

Ejecutados **49** Horas invertidas **245**

El año 2023, no solo fue testigo de la culminación exitosa de numerosos procesos de contratación, promoción y traslado, sino también de una transformación sustancial en la forma en que opera esta Vicepresidencia.

Experiencia Colaborador cree fielmente en la colaboración y la sinergia entre equipos, por lo que trabaja de forma conjunta para potenciar una cultura ganadora en Banco Santa Cruz, una cultura donde la integración y la flexibilidad, son palancas fundamentales para avanzar al logro de los objetivos.

En Gestión de Cambio, se retan las formas de trabajo para acompañar la mejora continua de los procesos internos.



Se generan espacios de integración y de reflexión con la intención de potenciar equipos de alto desempeño e incrementar el sentido de pertenencia.

## GESTIÓN DEL CAMBIO EN PROYECTOS / INICIATIVAS

- Plan Estratégico Innova Santa Cruz
- CRM y Sistemática Comercial
- Modelo MAC
- Proyecto Fénix
- Firma Digital
- App Bravo
- Propuesta de Valor Banca Empresa
- 3D Secure Visa Secure
- Proyecto de Datos
- Lanzamiento Células Originación Créditos Comerciales
- Pre-Lanzamiento Fénix Canales Renovados Digitales BSC

**+1,200**  
COLABORADORES IMPACTADOS

**25,800**  
HORAS INVERTIDAS

**+32**  
SESIONES VIRTUALES

Cada área representa necesidades y desafíos distintos, por lo que las intervenciones de equipo y acompañamientos están diseñados a la medida con metodologías y herramientas de nivel mundial, diseñadas y ejecutadas completamente en casa, generando resultados tangibles, como lo son: Team Building, World Café, Cooking Coaching, Talleres DISC, Mentoring Profesional, etc.



Siendo consecuente con el compromiso de escuchar a los colaboradores y actuar con base a sus necesidades, en el 2023 se realizó exitosamente de la primera encuesta oficial para medir clima, con el propósito de identificar los puntos de atención para priorizar en los planes de acción a todos los niveles de la organización.

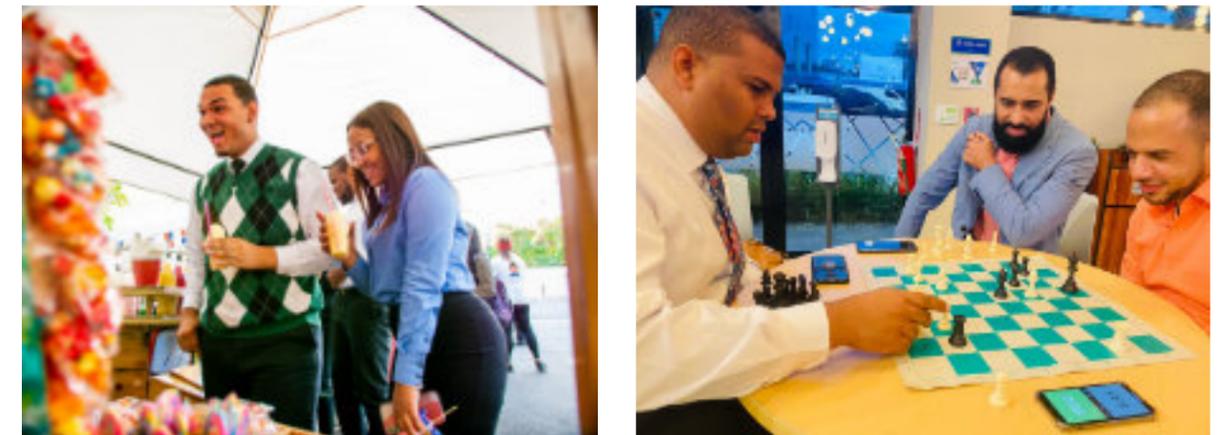
Desde Cultura y Marca Empleadora se promueven acciones que resaltan como es Banco Santa Cruz, motivando en los colaboradores comportamientos que vayan acorde al propósito de la institución. De esta forma se crea una Marca Empleadora sólida, que permita fortalecer la imagen reputacional.

Entre los avances importantes del 2023, es importante resaltar la realización del diagnóstico de la Cultura BSC, como parte de las acciones que conforman el proyecto estratégico Liderazgo Transformador, que es la base principal para sostener y apalancar la transformación cultural de la organización.

## EVALUACIÓN DE 8 COMPONENTES

- Estrategia Corporativa
- Estilo de Liderazgo
- Prácticas Culturales
- Arquitectura Organizacional
- Espacios de Trabajo
- Procesos y Tecnología
- Gestión del Cambio
- Medición

A través del Programa de Bienestar, Experiencia Colaborador fomenta la salud integral de los colaboradores, ofreciendo iniciativas que elevan su productividad y mantienen el equilibrio en sus vidas. De esta forma, aporta valor en la relación que se construye con cada colaborador, afianzando su compromiso y su disposición para servir con excelencia.



Como parte de las herramientas de apoyo, se mantuvo con éxito el Programa de Apoyo Emocional. Así mismo, se lanzaron nuevos clubes deportivos y fueron realizadas diversas actividades en beneficio del bienestar integral de los colaboradores.



## PROGRAMA BIENESTAR



### Clubes:

- Zumba
- Cardio Combat
- Yoga

### Nuevos:

- Boliche
- Baloncesto
- Ping Pong
- Ajedrez
- Running

TOTAL INSCRITOS 279



### Actividades:

- Día de Independencia
- Mes de la Salud
- Día de las Madres
- Ajedrez 101
- Workshop Finanzas 360
- Tarde de Boliche
- Semanas de Lactancia
- Lanzamiento Club Running

TOTAL INSCRITOS 546



## INVERSIÓN EN HORAS

CLUBES:373 ACTIVIDADES:324



8 59 =67

Colaboradores que tomaron el programa emocional

Durante el 2024, Comunicaciones Internas continuó atendiendo las necesidades de los clientes internos de forma cercana y oportuna, para asesorar, diseñar e implementar la estrategia comunicacional de sus iniciativas y/o proyectos, creando mensajes asertivos que fortalece la cultura como organización, impulsando el liderazgo e impactando positivamente en el orgullo de pertenecer.

## LOGROS RELEVANTES



**Lanzamiento buzón BSComunica**  
Para centralizar los envíos internos



Coordinación, diseño y gestión de contenido para **relanzamiento nueva Intranet BSC**



**Digitalización medios de Comunicación Interna** en ORN y Nuñez de Cáceres, a través de la activación de monitores

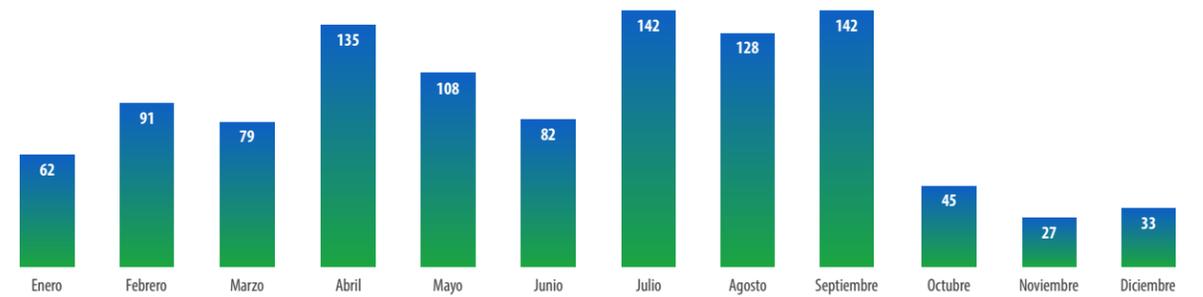


**Reactivación Red de Enlaces CCC** como apoyo en la gestión de la Comunicación Internas en Cns y áreas Back Office



**Activación segmento #LoBuenoSeComparte y +Conectados**, como habilitadores para promover la cultura de reconocimiento y cercanía

## SOLICITUDES ATENDIDAS 2024



TOTAL DE SOLICITUDES: 1074

En marzo 2023 fue presentado y aprobado ante el Comité Ejecutivo el nuevo de modelo de Evaluación de Desempeño BSC. Este Modelo no solo marca las pautas sobre el proceso de evaluación, sino también permitió realizar ajustes al modelo de competencias para así alinearlos con las nuevas tendencias de mercado y especialmente a las exigencias del Plan Estratégico Innova Santa Cruz.

Durante el segundo trimestre del año se realizó el despliegue del modelo junto con el acompañamiento a nuestros líderes, por medio de sensibilizaciones de aprendizaje para promover una cultura de desempeño, y oficialmente en julio se dio inicio a la medición de desempeño.

Este inicio estuvo marcado por el establecimiento de objetivos o metas a todos los niveles de nuestra organización, desde los ejecutivos hasta cargos operativos. En el primer trimestre 2023 se ejecutó el cierre del proceso de desempeño lo cual arrojó el primer histórico de este tipo para BSC, que a la vez sirvió como insumo no solo para procesos de Desarrollo Organizacional, sino de Atracción del Talento, así como el acompañamiento correspondiente desde el área de Aprendizaje.



Como un gran hito en Banco Santa Cruz, el 2023 fue escenario para celebrar la primera generación del Programa Altos Potenciales (PAP).

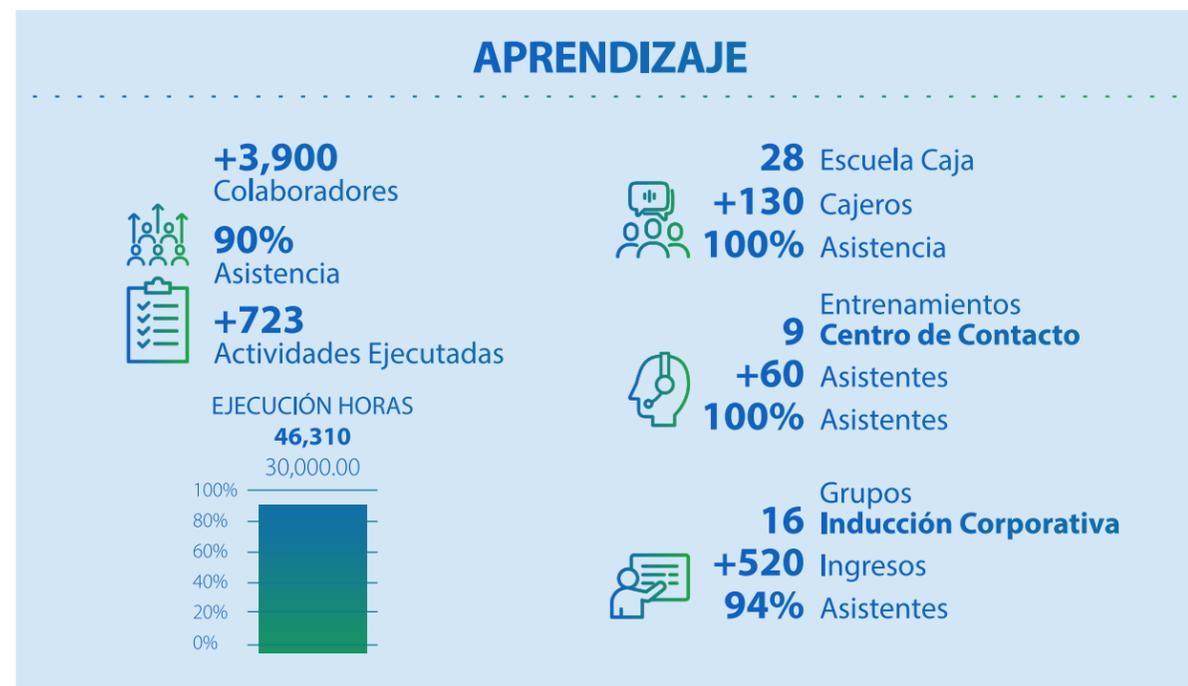
# TALENTO BSC 3.0

Este Programa busca reconocer a los mejores talentos de la organización, y a través de una propuesta de valor diferenciada, busca retener y fidelizar a este grupo de colaboradores a la marca BSC. Tiene como finalidad acompañar a los mejores talentos en el desarrollo de sus habilidades, apalancado en uno de los proyectos del Plan Innova como lo es el liderazgo transformador.

Actualmente este programa cuenta con 64 líderes de niveles gerenciales y 2do vicepresidentes. El mismo, marca un hito no solo a lo interno de BSC sino también en la Banca dominicana, al ser el primer Banco del país con un programa integral que reconoce, acompaña y premia a sus mejores talentos.

La capacitación es para Banco Santa Cruz una inversión estratégica que impulsa el éxito a largo plazo, al proveer las habilidades necesarias para sobresalir en un entorno competitivo y en constante cambio; asegurando una cultura de aprendizaje continuo y excelencia en el servicio al cliente.

En este sentido, desde Experiencia de Aprendizaje se gestionó el plan de formación 2023, integrando las habilidades técnicas y blandas alineados al plan estratégico.



El compromiso de la alta dirección con la capacitación se refleja en la asignación de recursos y en la creación de programas de desarrollo profesional adaptados a las necesidades de los colaboradores. Esta inversión demuestra el compromiso de BSC con la excelencia y el crecimiento continuo.



En Seguridad y Salud, Experiencia Colaborador trabaja para salvaguardar la integridad física y mental de los colaboradores al identificar, evaluar y mitigar proactivamente los riesgos laborales. Además, se dedica a la administración y promoción de la salud ocupacional, creando un entorno de trabajo seguro y saludable para los colaboradores, garantizando así la sostenibilidad laboral.



Como parte de los logros en el 2023, un 95% de los colaboradores participaron en la realización de simulacros de evacuación preventivos, 96% de nuestras localidades fueron inspeccionadas para cumplir con los estándares establecidos para la protección de los colaboradores y clientes.



Más de 700 colaboradores recibieron atención médica en la Jornada de Salud BSC con operativos oftalmológicos, odontológicos y cardiovascular. 116 brigadistas fueron capacitados en primeros auxilios y uso de extintores. Se concretó una alianza con la iniciativa internacional Visión Zero, a través de un convenio con IDOPRIL para el subsidio por accidentes laborales, mejorando la gestión de subsidios por enfermedad común y maternidad, implementando también el boletín de Seguridad y Salud BSC.



En la unidad de Relaciones Laborales, trabaja con el enfoque de fortalecer las interacciones entre la organización y sus colaboradores, garantizando el cumplimiento de las leyes laborales y promoviendo una comunicación efectiva entre los líderes y los miembros del equipo.

En el 2023 se implementaron reportes mensuales de entrevistas de salidas por renuncias, se documentaron los manuales y procedimientos de la unidad, así como también los indicadores y métricas, en ese sentido, se culminó con el proyecto de actualización de expedientes del personal general.

Desde la Gerencia de Diseño Organizacional, se construyó y ajustó la estructura de organizacional, para lograr los objetivos propuestos. Este proceso, que parte de las metas que tenemos como organización, convierte estas en tareas que, a su vez, sirviendo como base para la definición de los puestos de trabajo.

En 2023 fueron actualizadas 160 descripciones de puestos, se realizaron cambios organizacionales en las vicepresidencias de Gestión Integral de Riesgos, Centro de Operaciones y las Células Comerciales de la Vicepresidencia Senior de Operaciones, Administración de Crédito, producto implementación del nuevo Modelo de Actuación Comercial en las Vicepresidencias de Negocios Banca Persona, Negocios Banca Empresa y Desarrollo de Negocios. Se documentaron todos los procedimientos de la unidad y se rediseñó de la plantilla de descripciones de puesto.

Sumado a esto, durante el 2023, desde Compensación y Beneficios se gestionaron préstamos de vehículos, préstamos hipotecarios, préstamos personales y depósitos a una tasa preferencial, además de tarjetas de créditos para los colaboradores. Asimismo, enfocados en brindar mejor calidad de vida a todos los colaboradores, se facilitaron subsidios de almuerzo y beneficios a través de alianzas con otras empresas.

Se incluyeron nuevas coberturas en las pólizas de seguro médico complementario y seguro de vida. Así como también, un tabulador salarial acorde a nuestro mercado de referencia para mantener la equidad y competitividad salarial, realizando ajuste salarial diferenciado.

“Concluimos el año 2023 con gratitud por los logros alcanzados y la transformación que hemos vivido como organización. Cada hito, cada nueva incorporación, cada avance en la cultura BSC y cada compromiso con el desarrollo de los colaboradores, son cimientos sólidos para un 2024 lleno de oportunidades”

---

Experiencia Colaborador continúa trabajando con pasión y enfocada siempre en ofrecer la mejor experiencia a los colaboradores BSC, quienes a su vez elevan la institución siendo los principales embajadores de la cultura y de la marca institucional.

---

## NUEVOS CENTROS DE NEGOCIOS



La Romana



San Pedro de Macorís



Bravo Churchill

## CENTROS DE NEGOCIOS

### ZONA NORTE

#### Caberete

Carretera Principal, Plaza Ocean  
One local 3311, Cabarete

#### Moca

C/Independencia, esq. Dr.  
Alfonseca #31, Moca

#### Palmares

Ave. Presidente Guzmán  
Fernandez Plaza Palmares Mall  
Módulo 102, San Fco. de Macorís

#### San Fco. De Macorís

C/Castillo, esq. Colón local #40,  
San Fco. De Macorís

#### ORN

Ave. 27 de Febrero No. 49,  
Santiago

#### Plaza Internacional

Ave. Juan Pablo Duarte, Plaza  
Internacional local 104, Santiago

#### Bellón

Ave. Rafael Vidal, esq. J.P. Duarte  
Ferretería Bellón, Santiago

#### La Sirena-El Embrujo

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

#### Plaza Paseo

Ave. Juan Pablo Duarte #147,  
Plaza Paseo, Santiago

#### Las Colinas

Av. 27 De Febrero, Antiguo Edificio Cibaena Motors,  
local No. 2, Edificio 107

#### Valerio

Ave. Restauración, esq. Valerio,  
Santiago

#### La Fuente

Ave. Mirador del Yaque,  
Plaza Génesis módulo No. 9, La Fuente, Santiago

#### Lope de Vega

Ave. Lope de Vega No. 21,  
Naco, Santo Domingo

#### Sosúa

C/Pedro Clisante No. 25  
Plaza Marina Walk local 101, Sosúa

#### Puerto Plata

Ave. Manolo Tavares Justo No. 23, Paseo del Cedro,  
Plaza IFK, Puerto Plata

#### La Vega

C/Juana Saltitopa No.3, esq.  
Gral. Juan Rodríguez

### ZONA NORDESTE

#### Las Terrenas

Calle Duarte #238,  
Plaza Milano local #7, Las Terrenas

## ZONA ESTE

### San Pedro de Macorís

C/ Luis Amiama Tío No. 41, Plaza del Prado II, Sector Enriquillo, San Pedro de Macorís, Rep. Dom.

### La Romana

Av. Santa Rosa No. 135, Plaza Luz Clara I, La Romana, Rep. Dom.

### Punta Cana Down T.

Plaza Down Town, local 101,  
Av. Barceló esq.  
Bulevar Turística del Este.

### Punta Cana Village

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

### Bávaro

Carretera Arena Gorda  
Plaza Progreso local 102, Bávaro

### Bávaro City

Ave. Barceló, Pueblo Bávaro  
Plaza Bávaro City Center

### Higüey

Carretera Mella, Plaza Taveras  
Center local 2, Higüey

## SANTO DOMINGO

### Ozama

Ave. Sabana Larga, casi esq.  
Carr. Mella, Plaza Ozama local 101, Ozama, Santo Domingo

### Megacentro

Ave. San Vicente de Paúl 321,  
Santo Domingo Este, Plaza Megacentro

### Villa Consuelo

Ave. Eusebio Manzueta No. 116,  
Villa Consuelo, Santo Domingo

### Herrera

Ave. Isabel Aguiar #98,  
Plaza Palmares, Herrera,  
Santo Domingo

### Bonaire

Ave. San Vicente de Paul  
esq. Bonaire, Plaza Bonaire local 101, Bonaire, Santo Domingo

### Naco

Ave. Tiradentes, Plaza Galerías  
de Naco, Naco, Santo Domingo

### Enriquillo

Ave. Enriquillo esq. Caonabo,  
Sector Los Cacicazgos, Santo Domingo

### Máximo Gómez

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

### Sambil

Ave. John F. Kennedy, esq.  
Ave. Máximo Gómez. Plaza Sambil, local G14, Santo Domingo

### Arroyo Hondo

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

### Bella Vista Mall

Ave. Sarasota, Bella Vista Mall,  
Primer nivel, Bella Vista,  
Santo Domingo

### Núñez de Cáceres

Av. Nuñez 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.

### Bravo Churchill

Av. Winston Churchill #1452, Ens. La Julieta, D.N.  
(Dentro de Supermercados Bravo)

### Patio Colombia

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

### Blue Mall

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

### San Isidro

Autopista Coronel Rafael Tomás Fernández, primer nivel de la Plaza Cuadra, San Isidro.

## Megacentro

Av. San Vicente de Paúl 321, Santo Domingo Este,  
Plaza Megacentro.

### Bravo (Prolongación 27)

Av. Prolongación 27 de Febrero, frente a Colinas del Oeste, Santo Domingo Oeste, Rep. Dom.

### Bravo (Proceres)

Av. Los Próceres esq. Cenovi, frente a Intec, Santo Domingo, Rep. Dom.

### Colinas Centro

Av. Jacobo Majluta, sector Colinas del Viento, plaza Colina Centro, Santo Domingo Norte.

### Bravo (Churchill)

Supermercado Bravo de la Avenida Winston Churchill, No.1452, Ensanche Julieta

## ZONA SUR

### Bani

Plaza Galerías de Bani, Local 101, calle Sánchez.

# PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

## BANCA DE NEGOCIOS PERSONALES

### PRODUCTOS

Cuentas de Ahorro en pesos  
 Cuenta de Ahorro en dólares  
 Cuentas de Ahorro en euros  
 Préstamos Comerciales  
 Cuenta Corriente estándar  
 Cuenta Corriente remunerada  
 Depósitos a Plazos en pesos  
 Depósitos a Plazos en dólares  
 Préstamos Personales  
 Préstamos Fáciles  
 Préstamos de Vehículos  
 Préstamos Hipotecarios  
 Préstamos Consolidación de deudas  
 Tarjetas de Débito Clásica, Gold, Platinum e infinite  
 Tarjetas de Crédito Visa Clásica, Gold, Platinum e Infinite  
 Tarjetas de Crédito Visa Clásica, Gold, Platinum e Infinite  
 Tarjeta de Crédito Visa Bravo Santa Cruz  
 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 empresarial  
 Cuenta Corriente remunerada  
 Depósitos a Plazos en pesos  
 Depósitos a Plazos en dólares  
 Préstamos comerciales  
 Líneas de crédito en RD\$ y US\$  
 Flexilínea  
 Leasing  
 Líneas de financiamiento internacional  
 Factoring  
 Nómina electrónica  
 Tarjeta de Crédito Empresarial  
 Tarjeta de Crédito para combustible  
 Full Car-Empresarial

### SERVICIOS

Mercado libre de divisas  
 Transferencias internacionales  
 Servicios de internacionales  
 Cheques de administración en RD\$ y US\$  
 Certificación de cheques  
 Pago de servicios  
 Pago de impuestos  
 Pagos a proveedores y terceros  
 Servicios de información

**ACCESOS**  
 Telenlace: 809-726-1000  
 Bancanet: [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do)  
 Red de cajeros automáticos  
 Banco Santa Cruz  
 Red de subagentes bancarios  
 App BSC

  
Asistente Virtual

  
Whatsapp Bussiness

  
BSC en Línea

  
APP BSC

  
ATM (Unared)

  
Subagentes Bancarios

Más información en [BSC.COM.DO](http://BSC.COM.DO)

# 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)  
 Línea reserva empresarial

### DEPÓSITOS E INVERSIONES

Cuenta corriente comercial  
 Cuenta corriente remunerada comercial  
 Cuenta comercial de ahorro en pesos  
 Cuenta comercial de ahorro en dólares  
 Cuenta comercial de ahorro en euros  
 Depósitos a plazos en USD y DOP

### PRODUCTOS Y SERVICIOS DE RECAUDO

Depósito seguro  
 Depósito identificado  
 Recaudo referenciado  
 Recaudo electrónico (depósitos afiliados)

### PRODUCTOS Y SERVICIOS DE PAGOS

Pago de impuestos y servicios  
 Pago de nómina  
 Pago de productos propios, terceros en BSC, y otros bancos.  
 Pago a suplidores  
 Tarjeta de crédito Visa Empresarial

Tarjeta de crédito Visa Flotilla-Full Car Empresarial

### SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Estados de cuenta electrónicos  
 Histórico de transacciones  
 Histórico de comprobantes de pagos y/o transferencias  
 Generación de comprobantes fiscales (NCF)  
 Auditoria 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](http://www.bsc.com.do)  
 Red de cajeros automáticos  
 Banco Santa Cruz  
 Red de subagentes bancarios  
 App BSC

  
Asistente Virtual

  
Whatsapp Bussiness

  
BSC en Línea

  
APP BSC

  
ATM (Unared)

  
Subagentes Bancarios

Más información en [BSC.COM.DO](http://BSC.COM.DO)

# 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

**FAUSTO PIMENTEL PEÑA**  
Presidente Ejecutivo

**RAFAEL JIMINIÁN**  
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Persona

**EDUARDO MARRERO**  
Vicepresidente Senior de Banca Empresa

**IRVIN ISIDOR**  
Vicepresidente Desarrollo de Negocios

**MARIBEL CONCEPCIÓN**  
Vicepresidenta Gestión Integral de Riesgos

**YOLANDA VALDEZ**  
Vicepresidenta Corporativo

**VILDANIA NÚÑEZ**  
Vicepresidenta Senior de Operaciones

**LUIS IGNACIO SUAREZ**  
Vicepresidente de Tecnología

**WILLIAM VINASCO BERNAL**  
Vicepresidente Experiencia de Cliente

**FAUSTO PIMENTEL DEBES**  
Vicepresidente de Transformación Digital

**MARIPILY PERALTA**  
Vicepresidenta de Experiencia Colaborador

**MANUEL MARTÍNEZ**  
Vicepresidente de Tesorería

**MELVIN FELIPE DESCHAMPS**  
Vicepresidente de Finanzas

**YOVANNY M. ARIAS N.**  
2da Vicepresidenta de Contraloría

INFORME  
DE LOS AUDITORES  
INDEPENDIENTES  
Y ESTADOS  
FINANCIEROS SOBRE  
BASE REGULADA  
31 DE DICIEMBRE  
DE 2023



**MELVIN DECHAMPS**  
Vicepresidente de Finanzas

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Informe de los Auditores Independientes y  
Estados Financieros sobre Base Regulada  
31 de diciembre de 2023

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Índice  
31 de diciembre de 2023

---

	<b>Página(s)</b>
<b>Informe de los Auditores Independientes</b>	1-6
<b>Estados Financieros sobre Base Regulada</b>	
Estado de Situación Financiera	7-8
Estado de Resultados	9
Estado de Flujos de Efectivo	10-11
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto	12
Notas a los Estados Financieros	13-91



## 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 de Banco Múltiple Santa Cruz, S. A. (en adelante “el Banco”), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023, 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 al 31 de diciembre de 2023, 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, 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 la auditoría

Los asuntos clave de auditoría 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 esos asuntos.



A los Accionistas y  
Consejo de Directores de  
Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.  
Página 2

<b>Asunto clave de auditoría</b>	<b>Forma en la cual nuestra auditoría abordó el asunto</b>
<p><u>Provisiones para créditos</u></p> <p>Al 31 de diciembre de 2023, el balance de la cartera de créditos asciende a DOP63,989 millones, neto de las provisiones para créditos de DOP2,782 millones.</p> <p>Consideramos a las provisiones para créditos como un área clave en nuestra auditoría debido al uso de juicios por la Administración del Banco, magnitud de la cartera de créditos y complejidad del cálculo, el cual se basa en el Reglamento de Evaluación de Activos (en adelante “REA”) aprobado por la Junta Monetaria, instructivos y disposiciones regulatorias relacionadas.</p> <p>De acuerdo con el REA, las provisiones para créditos se determinan principalmente con base en la clasificación de riesgo de los deudores, según se resume a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayores deudores comerciales: Se basa en un análisis categorizado del deudor en función de su capacidad y comportamiento de pago y riesgo país.</li> <li>- 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.</li> <li>- Menores deudores comerciales, créditos de consumo e hipotecarios: Se determina con base en los días de morosidad.</li> </ul> <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 en el REA.</p>	<p>Los principales procedimientos de auditoría aplicados consistieron en una combinación de pruebas de controles y sustantivas, que se resumen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entendimos y evaluamos el diseño y probamos la efectividad operativa 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.</li> <li>- Para 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, para dicha muestra, comparamos las clasificaciones de riesgo asignadas por el Banco con la alineación del deudor en el sistema financiero en la República Dominicana.</li> <li>- Para una muestra de medianos deudores comerciales, verificamos su clasificación de riesgo en base a su comportamiento de pago y la evaluación simplificada definida para dichos deudores. 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.</li> <li>- Ejecutamos un recómputo del monto de garantías admisibles, para una muestra 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 de la República Dominicana, y que estén vigentes.</li> </ul>



A los Accionistas y  
Consejo de Directores de  
Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.  
Página 3

<b>Asunto clave de auditoría</b>	<b>Forma en la cual nuestra auditoría abordó el asunto</b>
<u>Provisiones para créditos</u> El Banco registra provisiones adicionales y anticíclicas, basado en un modelo interno de medición de riesgo, según permite el REA, que establece que estas provisiones se constituyen para hacer frente al riesgo potencial de los activos y contingencias relacionados a las variaciones en el ciclo económico.  (Véase más detalle en las Notas 2, 8 y 14 relacionadas con cartera de créditos y provisión para créditos).	<ul style="list-style-type: none"><li>- Para una muestra de menores deudores comerciales, créditos de consumo e hipotecarios, verificamos la clasificación de riesgo con base en los días de morosidad.</li><li>- Ejecutamos un recálculo aritmético de la provisión para la cartera de créditos, incluyendo rendimientos por cobrar y las contingencias, considerando los porcentajes aplicables a cada categoría de riesgo y el nivel de admisibilidad de la garantía para los créditos garantizados.</li><li>- Indagamos con la administración del Banco y evaluamos las bases utilizadas en 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.</li><li>- Verificamos que las divulgaciones en notas a los estados financieros, relacionadas con la cartera de créditos y las provisiones para créditos, se realizaron de acuerdo con las disposiciones regulatorias vigentes.</li></ul>

#### Otro asunto

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 estado de situación financiera 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.



A los Accionistas y  
Consejo de Directores de  
Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.  
Página 4

#### Otra información

La administración 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.

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 del Banco.

#### 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.



A los Accionistas y  
Consejo de Directores de  
Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.  
Página 5

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, en base a 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.



A los Accionistas y  
Consejo de Directores de  
Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.  
Página 6

De los asuntos comunicados a los responsables del gobierno corporativo del Banco, determinamos aquellos 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.: Omar Del Orbe

No. de registro en el ICPARD 012315

Socio a cargo de la auditoría

9 de marzo de 2024

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

## Estado de Situación Financiera (Valores en DOP)

	Al 31 de diciembre de 2023	2022 (Nota 3)
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 4)</b>		
Caja	3,655,481,916	3,888,116,131
Banco Central	24,873,456,101	26,828,988,209
Bancos del país	101,112,334	72,100,819
Bancos del exterior	4,511,144,921	3,717,641,493
Equivalente de efectivo	502,298,188	1,796,924,165
Rendimientos por cobrar	15,397,302	102,880,796
	<u>33,658,890,762</u>	<u>36,406,651,613</u>
<b>Inversiones (Notas 6 y 14)</b>		
A negociar	289,308,926	396,068,951
Disponibles para la venta	49,171,440,671	30,254,246,530
Provisión para inversiones	(28,387,111)	(34,351,443)
	<u>49,432,362,486</u>	<u>30,615,964,038</u>
<b>Derivados y contratos de compraventa al contado (Nota 7)</b>	<u>39,739,800</u>	<u>115,555,000</u>
<b>Cartera de créditos (Notas 8 y 14)</b>		
Vigente	64,956,629,154	51,903,203,801
Reestructurada	502,799,171	515,175,972
En mora (de 31 a 90 días)	42,227,737	61,055,538
Vencida (más de 90 días)	703,234,729	364,496,514
Cobranza judicial	24,760,691	34,870,987
Rendimientos por cobrar	540,781,256	355,583,694
Provisiones para créditos	(2,781,711,441)	(2,372,427,045)
	<u>63,988,721,297</u>	<u>50,861,959,461</u>
<b>Derechos en fideicomiso (Nota 9)</b>	<u>230,000,000</u>	
<b>Cuentas por cobrar (Nota 10)</b>	<u>383,047,826</u>	<u>304,842,483</u>
<b>Bienes recibidos en recuperación de créditos (Notas 11 y 14)</b>	<u>1,861,067</u>	<u>9,463,295</u>
<b>Propiedades, muebles y equipo, neto (Nota 12)</b>	<u>1,694,518,344</u>	<u>1,493,398,909</u>
<b>Otros activos (Nota 13)</b>		
Cargos diferidos	2,064,181,300	919,315,157
Intangibles	20,187,760	28,389,021
Activos diversos	143,420,624	89,681,627
	<u>2,227,789,684</u>	<u>1,037,385,805</u>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<u>151,656,931,266</u>	<u>120,845,220,604</u>

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

## Estado de Situación Financiera (Valores en DOP)

	Al 31 de diciembre de 2023	2022 (Nota 3)
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>		
<b>PASIVOS</b>		
<b>Depósitos del público (Nota 15)</b>		
A la vista	9,478,967,869	8,651,672,267
De ahorro	32,135,686,158	33,946,539,254
A plazo	45,199,036,911	34,019,609,209
Intereses por pagar	6,934,053	4,997,690
	<u>86,820,624,991</u>	<u>76,622,818,420</u>
<b>Depósitos de entidades financieras del país y del exterior (Nota 16)</b>		
De instituciones financieras del país	23,451,003,916	16,855,073,738
Intereses por pagar	117,053	16,808
	<u>23,451,120,969</u>	<u>16,855,090,546</u>
<b>Derivados y contratos de compraventa al contado (Nota 7)</b>	<u>14,850,000</u>	
<b>Fondos tomados a préstamo (Nota 17)</b>		
Del Banco Central	11,086,867,359	9,136,539,167
De instituciones financieras del país	700,000,000	
De instituciones financieras del exterior	2,737,706,723	2,351,239,800
Otros financiamientos	5,814,748,191	
Intereses por pagar	283,870,827	273,148,382
	<u>20,623,193,100</u>	<u>11,760,927,349</u>
<b>Otros pasivos (Nota 18)</b>	<u>2,050,604,532</u>	<u>1,530,384,242</u>
<b>Obligaciones asimilables de capital (Nota 19)</b>		
Obligaciones subordinadas	2,785,013,014	2,303,157,881
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<u>135,745,406,606</u>	<u>109,072,378,438</u>
<b>PATRIMONIO NETO (Nota 20)</b>		
Capital pagado	11,055,476,880	8,355,077,280
Reservas patrimoniales	816,780,588	609,846,463
Superávit por revaluación	107,517,301	107,517,301
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	1,522	1,904
Resultado del ejercicio	3,931,748,369	2,700,399,218
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<u>15,911,524,660</u>	<u>11,772,842,166</u>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>	<u>151,656,931,266</u>	<u>120,845,220,604</u>
Cuentas contingentes (Nota 22)	<u>43,760,650,940</u>	<u>26,897,037,391</u>
Cuentas de orden (Nota 23)	<u>109,972,893,076</u>	<u>122,605,597,260</u>

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

Fausto Arturo Pimentel Peña  
Presidente Ejecutivo

Melvin Felipe Deschamps  
Vicepresidente de Finanzas

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

### Estado de Resultados (Valores en DOP)

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Ingresos financieros (Nota 24)</b>		
Intereses por disponibilidades	600,386,098	548,813,352
Intereses por fondos interbancarios		15,011,133
Intereses por cartera de créditos	9,196,958,290	5,255,731,870
Intereses por inversiones	4,139,573,217	2,880,285,934
Ganancia en venta de inversiones	4,068,921,854	1,836,222,774
	<u>18,005,839,459</u>	<u>10,536,065,063</u>
<b>Gastos financieros (Nota 24)</b>		
Intereses por captaciones	(5,195,753,838)	(2,403,780,148)
Intereses por financiamiento	(789,806,001)	(648,472,453)
Pérdida en venta de inversiones	(2,685,818,910)	(1,381,320,118)
	<u>(8,671,378,749)</u>	<u>(4,433,572,719)</u>
<b>Resultado neto de activos financieros a valor razonable (Notas 7)</b>		
Derivados	(128,394,200)	(191,562,542)
<b>Margen financiero bruto</b>	<u>9,206,066,510</u>	<u>5,910,929,802</u>
Provisiones para cartera de créditos (Nota 14)	(1,401,851,636)	(454,239,353)
Provisiones para inversiones (Nota 14)	(62,257,782)	
	<u>(1,464,109,418)</u>	<u>(454,239,353)</u>
<b>Margen financiero neto</b>	<u>7,741,957,092</u>	<u>5,456,690,449</u>
<b>Ingresos (gastos) por diferencias de cambio (Nota 25)</b>	<u>74,015,169</u>	<u>272,711,961</u>
<b>Otros ingresos operacionales (Nota 26)</b>		
Comisiones por servicios	2,120,147,583	1,422,284,784
Comisiones por cambio	749,933,457	916,586,594
Ingresos diversos	150,180,061	132,466,642
	<u>3,020,261,101</u>	<u>2,471,338,020</u>
<b>Otros gastos operacionales (Nota 26)</b>		
Comisiones por servicios	(383,253,225)	(336,250,877)
Comisiones por cambio	(18,824,162)	(31,346,787)
Gastos diversos	(12,992,576)	(32,555,363)
	<u>(415,069,963)</u>	<u>(400,153,027)</u>
<b>Resultado operacional bruto</b>	<u>10,421,163,399</u>	<u>7,800,587,403</u>
<b>Gastos operativos</b>		
Sueldos y compensaciones al personal (Nota 27)	(3,443,634,367)	(2,820,226,515)
Servicios de terceros	(623,403,533)	(531,915,369)
Depreciación y amortización	(147,636,115)	(138,345,646)
Otras provisiones (Nota 14)	(213,528,640)	(96,668,024)
Otros gastos (Nota 30)	(2,036,265,792)	(1,361,179,383)
	<u>(6,464,468,447)</u>	<u>(4,948,334,937)</u>
<b>Resultado operacional neto</b>	<u>3,956,694,952</u>	<u>2,852,252,466</u>
<b>Otros ingresos (gastos) (Nota 29)</b>		
Otros ingresos	534,288,952	383,794,410
Otros gastos	(84,190,447)	(52,732,447)
	<u>450,098,505</u>	<u>331,061,963</u>
<b>Resultado antes de impuesto sobre la renta</b>	<u>4,406,793,457</u>	<u>3,183,314,429</u>
Impuesto sobre la renta (Nota 31)	(268,110,963)	(340,788,936)
<b>Resultado del ejercicio</b>	<u>4,138,682,494</u>	<u>2,842,525,493</u>

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

Fausto Arturo Pimentel Peña  
Presidente Ejecutivo

Melvin Felipe Deschamps  
Vicepresidente de Finanzas

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

### Estado de Flujos de Efectivo (Valores en DOP)

	Año terminado el	
	31 de diciembre de	2022
	2023	2022
<b>EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
Intereses cobrados por créditos	9,011,760,728	5,111,901,599
Otros ingresos financieros cobrados	8,306,394,052	5,066,124,829
Otros ingresos operacionales cobrados	2,833,106,832	3,082,655,451
Intereses pagados por captaciones	(4,281,530,784)	(2,426,776,330)
Intereses pagados por financiamientos	(794,978,423)	(619,675,048)
Ganancia en derivados y contratos de compraventa al contado	(103,504,400)	(76,007,542)
Gastos generales y administrativos pagados	(5,759,522,341)	(4,437,072,884)
Otros gastos operacionales pagados	(3,100,888,873)	(1,781,473,145)
Impuesto sobre la renta pagado	(227,192,624)	(17,404,253)
Pagos diversos por actividades de operación	(1,221,720,431)	(170,256,422)
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de operación</b>	<u>4,661,923,736</u>	<u>3,732,016,255</u>
<b>EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
(Aumento) disminución aumento en inversiones	(17,647,627,346)	(10,856,492,063)
Créditos otorgados	(87,591,999,098)	(58,599,335,691)
Créditos cobrados	73,100,536,593	48,382,236,368
Interbancarios otorgados		(4,585,000,000)
Interbancarios cobrados		4,585,000,000
Adquisición de propiedades, muebles y equipo	(345,938,019)	(173,384,594)
Producto de la venta de propiedades, muebles y equipo	5,303,092	589,326
Producto de la venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	8,606,511	24,668,170
<b>Efectivo neto usado en las actividades de inversión</b>	<u>(32,471,118,267)</u>	<u>(21,221,718,484)</u>
<b>EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
Captaciones recibidas	1,259,381,081,090	1,374,281,992,926
Devolución de captaciones	(1,243,501,467,150)	(1,358,226,843,654)
Interbancarios recibidos		
Interbancarios pagados		
Repos y préstamos FLR con Banco Central tomados	18,680,843,726	10,262,853,839
Repos y préstamos FLR con Banco Central pagados	(16,730,515,534)	(13,801,727,779)
Operaciones de fondos tomados a préstamo	9,760,907,048	2,896,740,000
Operaciones de fondos pagados	(3,027,165,500)	(1,016,400,000)
Emisión de deuda convertible en capital	1,000,000,000	
Devolución de deuda convertible en capital	(500,000,000)	
Costo de emisión de deuda convertible en capital	(2,250,000)	
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento</b>	<u>25,061,433,680</u>	<u>14,396,615,332</u>
<b>DISMINUCIÓN NETA EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</b>	<u>(2,747,760,851)</u>	<u>(3,093,086,897)</u>
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL EJERCICIO</b>	<u>36,406,651,613</u>	<u>39,499,738,510</u>
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO</b>	<u>33,658,890,762</u>	<u>36,406,651,613</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

### Estado de Flujos de Efectivo (Valores en DOP)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Conciliación entre el resultado del ejercicio y el efectivo neto provisto por las actividades de operación</b>		
Resultado del ejercicio	4,138,682,494	2,842,525,493
<b>Ajustes para conciliar el resultado del ejercicio con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:</b>		
Provisiones:		
Cartera de créditos	1,401,851,636	454,239,353
Inversiones	62,257,782	
Bienes recibidos en recuperación de créditos	1,591,159	
Rendimientos por cobrar	114,944,600	33,856,658
Contingencias	96,992,881	62,811,366
Depreciación y amortización	147,636,115	137,579,459
Beneficios al personal y otros relativos	343,781,351	277,014,569
Impuesto sobre la renta	268,110,963	340,788,936
Provisión para litigios	500,000	
Intereses por pagar de captaciones, deuda subordinada y financiamientos	328,184,947	331,320,761
Efectos de fluctuación cambiaria, neta	(261,169,438)	336,898,681
Ganancia en venta de propiedades, muebles y equipo	80,638	(554,354)
Ganancia neta en venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	105,932	(1,388,069)
Incobrabilidad de cuentas a recibir	44,767,513	26,744,844
Provisión para programa de fidelidad de clientes	63,949,706	49,177,868
Intereses por reinversión de captaciones	912,186,446	20,501,878
Retiro de propiedades, muebles y equipo		19,474,291
Amortización prima y descuento de inversiones, neto	(136,059,956)	(299,316,441)
Cambios netos en activos y pasivos:		
Rendimientos por cobrar	(858,087,642)	(128,423,823)
Derivados y contratos de compraventa al contado	90,665,200	(189,445,000)
Cuentas por cobrar	(122,972,856)	103,965,877
Derechos en fideicomisos	(230,000,000)	
Cargos diferidos	(1,144,866,142)	(135,911,962)
Activos diversos	(53,738,997)	13,071,234
Intereses por pagar	(331,320,761)	(305,017,661)
Otros pasivos	(216,149,835)	(257,897,703)
<b>Total de ajustes</b>	<b>523,241,242</b>	<b>889,490,762</b>
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de operación</b>	<b>4,661,923,736</b>	<b>3,732,016,255</b>

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

Melvin Felipe Deschamps  
Vicepresidente de Finanzas

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

### Estado de Cambios en el Patrimonio Neto (Valores en DOP)

	Capital Pagado	Reservas Patrimoniales	Superávit por Revaluación	Pérdidas no Realizadas en Inversiones Disponibles para la Venta	Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores	Resultado del Ejercicio	Total Patrimonio
Saldos al 1 de enero de 2022	6,309,201,240	467,720,188	107,517,301	(4,223,751)	700	2,045,877,244	8,926,092,922
Transferencia a resultados acumulados					2,045,877,244	(2,045,877,244)	
Ganancia no realizada en inversiones disponibles para la venta				4,223,751			4,223,751
Dividendos pagados en (Nota 20):					(2,045,876,040)		
Acciones	2,045,876,040						
Resultado del ejercicio						2,842,525,493	2,842,525,493
Transferencia a reservas patrimoniales		142,126,275				(142,126,275)	
Saldos al 31 de diciembre de 2022	8,355,077,280	609,846,463	107,517,301		1,904	2,700,399,218	11,772,842,166
Transferencia de resultados acumulados					2,700,399,218	(2,700,399,218)	
Dividendos pagados en (Nota 20):					(2,700,399,600)		
Acciones	2,700,399,600						
Resultado del ejercicio						4,138,682,494	4,138,682,494
Transferencia a reservas patrimoniales		206,934,125				(206,934,125)	
Saldos al 31 de diciembre de 2023	11,055,476,880	816,780,588	107,517,301		1,522	3,931,748,369	15,911,524,660

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

Fausto Arturo Pimentel Peña  
Presidente Ejecutivo

Melvin Felipe Deschamps  
Vicepresidente de Finanzas

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

## 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	Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos
Irvin Gaspar Isidor Martínez	Vicepresidente de Desarrollo de Negocios
Omar de Jesús Bairan García	Vicepresidente de Consultoría Jurídica y Cumplimiento Regulatorio
Elauri Rodríguez Álvarez	Vicepresidente de Auditoría Interna
Ramón Enrique Guzmán Feliz	Vicepresidente de Cumplimiento PLAFT
Melvin Felipe Deschamps	Vicepresidente de Finanzas
Luis Ignacio Suarez Santamaria	Vicepresidente de Tecnología
Yovanny Arias Núñez	2do. Vicepresidente de Contraloría
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 e instructivos de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana (en lo adelante Superintendencia de Bancos).

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

Ubicación	2023			2022		
	Oficinas (*)	Subagentes Bancarios	Cajeros Automáticos	Oficinas (*)	Subagentes Bancarios	Cajeros Automáticos
Zona Metropolitana	23	46	30	22	56	31
Interior del país	24	97	47	22	127	44
	<u>47</u>	<u>143</u>	<u>77</u>	<u>44</u>	<u>183</u>	<u>75</u>

(\*) Corresponde a oficina principal y sucursales.

El Banco mantiene sus registros y prepara sus estados financieros en pesos dominicanos (DOP).

Los estados financieros fueron aprobados para su emisión el 22 de febrero de 2024 por el Consejo de Directores del Banco.

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

## 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 lo adelante "NIIF") son usadas como normas supletorias 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 las NIIF.

Los estados financieros del Banco están preparados con base en el costo histórico, excepto por los derivados y algunos terrenos y edificios presentados a su valor revaluado.

### Nuevos pronunciamientos contables

Con efectividad el 1 de enero de 2022, entró en vigor la Modificación al Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas emitido por la Superintendencia de Bancos. Posteriormente, a través de las Circulares 008/22 y 019/22, se aplazó la fecha de implementación y se actualizaron algunos cambios contables previstos en los rubros de inversiones y cuentas por cobrar que impactan la presentación y divulgaciones en los estados financieros.

Adicionalmente, a través de la Circular SB: CSB – REG – 202300011 la Superintendencia de Bancos modificó el Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas para adecuar el criterio para determinar los activos que cumplen con la definición de "Equivalentes de Efectivo", conforme a las NIIF.

Algunos importes comparativos en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y en el estado de flujos de efectivo por el año terminado el 31 de diciembre de 2022 fueron reclasificados para que sean consistentes con la presentación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2023. Ver detalle en Nota 3.

### Reclasificación de partidas

Por la aplicación de los nuevos pronunciamientos contables descritos en el párrafo anterior se realizaron reclasificaciones en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y en el estado flujos de efectivo por el año terminado el 31 de diciembre de 2022. Ver detalle en Nota 3.

### Cambios en las políticas contables

Como resultado de los nuevos pronunciamientos contables descritos en los párrafos anteriores, el Banco realizó las modificaciones incluidas en la Nota 3.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### **Diferencias con las NIIF**

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 excedentes de provisiones específicas y genéricas y la constitución de provisiones anticíclicas y adicionales.  
  
De conformidad con la NIIF 9 "Instrumentos Financieros", 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) La cartera de inversiones se clasifica de acuerdo con 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.
- iii) 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<sup>avo</sup> mensual.
  - Bienes inmuebles: en forma lineal a partir del primer año, a razón de 1/24<sup>avo</sup> 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.
- iv) 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. 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.
- v) Las entidades financieras traducen 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 estado de situación financiera. Las NIIF requieren que los saldos en moneda extranjera sean traducidos a la tasa de cambio de contado existente a la fecha del estado de situación financiera.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

- vi) 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 este.
- vii) 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 de este.
- viii) La presentación de ciertas revelaciones de los estados financieros según las NIIF difiere de las requeridas por la Superintendencia de Bancos.
- ix) 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 (cuando se generan). 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.
- x) 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. Una vez autorizados, 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. Las NIIF requieren que estas partidas sean registradas directamente como activos intangibles, siempre y cuando las mismas estén bajo control de la entidad y vayan a generar beneficios económicos futuros y que el período de amortización sea definido en función de la vida útil estimada.
- xi) La Superintendencia de Bancos a través de la Circular SB: Núm. 010/22 modificó transitoriamente que las entidades de intermediación financiera clasifiquen las inversiones en tres categorías: a negociar, disponibles para la venta y mantenidas hasta su vencimiento, y deben registrarse a su costo amortizado. 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.
- xii) Las Superintendencia de Bancos ha establecido ciertos criterios prudenciales para la realización de una venta anticipada de inversiones a costo amortizado, estableciendo umbrales que detonan o no la reclasificación de la cartera total medida a costo amortizado. Las NIIF indican que cuando, y sólo cuando, una entidad cambie su modelo de negocio para la gestión de los activos financieros, reclasificará todos los activos financieros afectados.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

- xiii) 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.
- xiv) 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.
- xv) 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 reevaluar también todos los elementos que pertenezcan a la misma clase de activos.
- xvi) El Manual de Contabilidad establece que el superávit por revaluación incluido en el patrimonio podrá ser transferido directamente a ganancias acumuladas, cuando se produzca la baja en cuenta del activo y cuando el valor neto de realización sea menor que el valor en libros. De acuerdo con las NIIF, se permite reclasificar los cargos de depreciación de los valores revaluados desde la cuenta de superávit por revaluación a la cuenta contable de utilidades por aplicar.
- xvii) La Superintendencia de Bancos requiere que las entidades de intermediación financiera registren una provisión para operaciones contingentes, la cual incluye 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 dicho compromiso.
- xviii) 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. Las NIIF requieren que el arrendatario reconozca los arrendamientos operativos de la forma siguiente:
- 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.
  - 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 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.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

- xix) La regulación requiere, para las operaciones con derivados: i) análisis de sensibilidad para cada tipo de riesgo de mercado al que está expuesta al cierre del ejercicio, indicando cómo se hubiesen visto afectados los resultados o el patrimonio, por cambios posibles en la variable relevante de riesgo; ii) métodos y supuestos utilizados para el análisis de sensibilidad; iii) cambios que se introdujeron al método utilizado en el ejercicio anterior –si lo hubo- y las razones del cambio. Las NIIF tienen este requerimiento para todos los instrumentos financieros y no solo para las operaciones con derivados.

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:

### **Principales estimaciones utilizadas**

La preparación de los estados financieros requiere que la administración 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.

### **Efectivo y equivalentes de efectivo**

El Banco mantiene existencias de dinero en caja y bóveda, así como depósitos en el Banco Central y en entidades de intermediación financiera del país y del exterior. Los intereses devengados por estos activos que se encuentran pendientes de cobro se presentan como rendimientos por cobrar.

Se consideran como equivalentes de efectivo, aquellas inversiones en instrumentos de deuda que sean fácilmente convertibles a efectivo, con vencimiento inferior a tres meses contando desde la fecha de adquisición y que están sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en el valor.

### **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 estado de situación financiera 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.

### **Instrumentos financieros**

Un instrumento financiero se define como efectivo, evidencia de propiedad o interés en una entidad, o un contrato que crea una obligación contractual o derecho de entregar o recibir efectivo u otro instrumento financiero de una segunda entidad en términos potencialmente favorables a la primera entidad.

Los valores de mercado estimados de los instrumentos financieros del Banco, su valor en libros y las metodologías utilizadas para estimarlos se presentan a continuación:

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

## Instrumentos financieros a corto plazo

El valor razonable de los instrumentos financieros a corto plazo, tanto activos como pasivos, se estima es similar al valor en libros que se presenta en el estado de situación financiera, debido al período relativamente corto de tiempo entre el origen de los instrumentos y su realización. En esta categoría están incluidos: el efectivo y equivalentes de efectivo, derivado, rendimientos por cobrar e intereses por pagar.

## Inversiones y pasivos financieros

Las inversiones están valuadas al costo amortizado menos el estimado de pérdidas correspondiente, siguiendo los lineamientos del REA. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 no es requerido realizar ajustes por valoración de mercado para las inversiones acorde lo establecido en la Circular SIB: Núm. 010/22.

Para los depósitos a plazo del público y de entidades financieras del país y del exterior, fondos tomados a préstamo y deuda subordinada no fue posible estimar su valor razonable, debido a que para estos no existe un mercado activo en la República Dominicana.

## Cartera de créditos

La cartera de créditos está valuada al saldo adeudado menos el estimado de pérdidas correspondientes, siguiendo los lineamientos del REA.

## **Inversiones**

El Manual de Contabilidad y el Instructivo de Uso del Valor Razonable de Instrumentos Financieros en las Entidades de Intermediación Financiera vigentes requieren que las inversiones se contabilicen y se midan posteriormente sobre la base del modelo de negocio definido por el Banco y las características de los flujos de efectivo contractuales, en las siguientes categorías:

- Inversiones a valor razonable con cambios en resultados
- Inversiones a valor razonable con cambios en el patrimonio
- Inversiones a costo amortizado

El Banco, basado en la Circular SB: Núm. 010/22, del 26 de mayo de 2022, sobre el aplazamiento del uso de valor razonable en las inversiones, se acogió a las siguientes disposiciones:

- a) Aplazar hasta el 1 de enero de 2024 el uso de valor razonable en el portafolio de inversiones. Dicho aplazamiento operará de forma retroactiva desde el 1 de enero de 2022. Esta disposición es de aplicación a las inversiones adquiridas en el mercado local y en el extranjero.
- b) Modificar transitoriamente la nomenclatura y la operativa contable de las cuentas para el registro de los ajustes de valoración de las inversiones en las categorías siguientes:
  - Inversiones a negociar
  - Inversiones disponibles para la venta
  - Inversiones mantenidas hasta su vencimiento
- c) A partir del 1 de julio de 2022, se mantienen las disposiciones establecidas en el Manual de Contabilidad referentes a las reclasificaciones de las inversiones, las cuales serán permitidas únicamente cuando las entidades cambien su modelo de negocio. Por tanto, la reclasificación de un portafolio a otro deberá documentarse y ser autorizada por el Comité de Gestión Integral de Riesgos, ser avalada por Auditoría Interna y la aprobación previa de la Superintendencia de Bancos.

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

- d) Acorde al plazo establecido, el Banco efectuó al 30 de junio de 2022 los ajustes contables y tecnológicos para eliminar el efecto de la aplicación de valor razonable reconocido desde el 1 de enero de 2022 sobre las inversiones mantenidas en libros a esa fecha clasificadas en inversiones a valor razonable con cambios en el patrimonio. Las ganancias o pérdidas acumuladas anteriormente reconocidas en el patrimonio en ganancias (pérdidas) no realizadas en inversiones a valor razonable con cambios en el patrimonio, se eliminaron del patrimonio y se ajustaron contra el valor de la inversión. Como resultado, la inversión se mide como si siempre se hubiera medido al costo amortizado al 31 de diciembre de 2022.

Basado en lo anterior, las inversiones al 31 de diciembre de 2023 y 2022 se clasifican como:

- **Negociables:** Son aquellas inversiones que el Banco tiene en posición propia, para 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 deben medirse 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. Estas inversiones se registrarán a su costo amortizado acorde a la Circular SB: Núm. 010/22. Al 31 de diciembre 2023 y 2022, el Banco mantiene en esta categoría las inversiones en cuotas de participación en fondos abiertos.
- **Disponibles para la venta:** Comprenden las inversiones mantenidas para obtener una adecuada rentabilidad por sus excedentes temporales de liquidez o inversiones que el Banco está dispuesto a vender en cualquier momento, y que cotizan en un mercado activo u organizado. Las inversiones disponibles para la venta deben medirse a su valor razonable y las variaciones de ese valor se reconocen en el estado de cambios en el patrimonio neto como una ganancia o pérdida por inversiones no realizada. Las participaciones en entidades que no son subsidiarias ni asociadas se clasifican en esta categoría. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, estas inversiones están registradas a su costo amortizado acorde a la Circular SB: Núm. 010/22.
- **Mantenidas hasta su vencimiento:** Son aquellas inversiones que el Banco tiene con el objetivo de mantener hasta su vencimiento, que cotizan en un mercado activo u organizado y deben medirse 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. Las inversiones mantenidas hasta su vencimiento netas no exceden sus valores realizables. Al 31 de diciembre 2023 y 2022, el Banco no mantenía inversiones en esta categoría.

El tipo de inversión 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.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

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 atraso.

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 y provisión para créditos**

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

### *Provisión para créditos*

El REA establece el procedimiento para el proceso de evaluación y constitución de provisiones de la cartera de créditos, inversiones, rendimientos por cobrar, bienes recibidos en recuperación de créditos y contingencias.

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 cuatro tipos de provisiones:

- Las provisiones específicas,
- las provisiones genéricas,
- las provisiones anticíclicas, y
- las provisiones adicionales

Las provisiones específicas son aquellas requeridas para créditos específicos según sea su clasificación de acuerdo con el REA (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.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Este modelo interno toma en consideración la probabilidad de incumplimiento (PD), la pérdida dado el incumplimiento (LGD) y la exposición al momento del incumplimiento (EAD). Para la definición de la 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, 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 LGD para las carteras de consumo, tarjeta de crédito e hipotecario, dependiendo de la clasificación de riesgo del deudor, se consideró hasta un 70% en función a las mejores prácticas del mercado, mientras que para la cartera comercial se consideró hasta un 45%, es decir, a mayor nivel de riesgo mayor el factor de pérdida dado el incumplimiento. En la definición de la EAD, el universo base utilizado para determinar éste corresponde a la cartera de crédito.

Las provisiones adicionales son aquellas que podrán constituir las entidades de intermediación financiera, ya sea para fines de cálculo de capital secundario o no, bajo ciertas restricciones y se clasifican a su vez en dos tipos:

- Provisiones para computo de capital secundario. El monto máximo de estas provisiones será hasta el 1% del total de activos y contingentes ponderados por riesgo crediticio, deberá ser notificada a la Superintendencia de Bancos y no podrán ser utilizadas para cubrir riesgos adicionales o faltantes de provisiones.
- Otras provisiones adicionales. Se incluirán los excedentes de provisiones que el Banco ha definido como parte de su política interna, que no apliquen para capital secundario y que no estén destinadas para provisiones anticíclicas, provisiones específicas y genéricas. Estas podrán ser utilizadas para cubrir riesgos adicionales o faltantes de provisiones.

Las provisiones anticíclicas y adicionales no serán consideradas para determinar la cobertura de provisiones de la cartera vencidas, ni podrán ser deducidas de los activos y contingentes ponderados por riesgos para la determinación del indicador de solvencia.

### Provisión específica

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

- a) **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 DOP40 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 DOP40 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 DOP25 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 DOP25 millones y menores a DOP40 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, aun 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 con 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 irrecuperables 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 a vinculados que sólo se podrán castigar o condonar cuando se demuestre que se han agotado todos los procesos legales de cobro o que los vinculados por gestión han cesado de sus funciones. Los créditos castigados permanecen en cuentas de orden hasta tanto no sean superados los motivos que dieron lugar a su castigo.

Excedentes de provisión: Los excedentes 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. A partir de esos plazos se suspende su devengamiento y se contabilizan en cuentas de orden, reconociéndose como ingresos cuando se cobran.

#### Derivados

El Banco mantiene contratos derivados con entrega y sin entrega de compraventa de divisas a futuro sobre los cuales contabiliza el valor razonable positivo o negativo acorde los cambios en el tipo de cambio y las condiciones pactadas en el contrato hasta la fecha de liquidación.

Los contratos se valoran de forma diaria y se reconoce el ajuste por cambios de valoración, incluyendo la exposición a los diferentes tipos de riesgos como una ganancia cuando ocurre un incremento de valor o una pérdida por reducción de valor.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

En la fecha de suscripción del contrato se reconoce en cuentas contingentes el monto nominal del derecho u obligación para los contratos con entrega y en cuentas de orden para los derivados sin entrega.

### **Derechos en fideicomiso**

El Banco registra en este rubro el valor de las cuentas por cobrar que se generan por el aporte en efectivo realizado para la constitución de un fideicomiso luego de recibir la no objeción de la Superintendencia de Bancos.

### **Propiedades, muebles y equipo y depreciación**

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:

<b>Categoría</b>	<b>Vida Útil Estimada</b>
Edificaciones	20 años
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 <sup>avo</sup> mensual.
Bienes inmuebles:	En un plazo de 3 años, en forma lineal a partir del primer año, a razón de 1/24 <sup>avo</sup> mensual.
Títulos valores:	Sigue la base de provisión para inversiones.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

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.

### **Intangibles y amortización**

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.

### **Costos 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, contabilizando 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 con lo estipulado por el Código Laboral, así como también otros beneficios de acuerdo con 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. El Banco no posee obligación adicional, ni implícita diferente a la contribución del porcentaje requerido por la ley. Los aportes realizados por el Banco se reconocen como gastos cuando se incurren.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

---

### **Obligaciones asimilables de capital**

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 de Liquidez 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. 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 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 de Reestructuración y Liquidación de Empresas y Personas Físicas Comerciales.

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 inmediatamente (cuando se generan).

#### *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 que son ineludibles y de exigibilidad futura que no están formalizadas, y por la existencia de situaciones inciertas que dependen de un hecho, cuya ocurrencia puede darse o no, en función de lo cual el Banco posiblemente deba asumir una obligación en el futuro.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

---

### **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 estado de situación financiera, su determinación se detalla en la Nota 31.

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 estado de situación financiera 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 22.

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**

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).

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### 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. Cambios en Políticas Contables por Implementación de Modificación al Manual de Contabilidad para las Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Otras Reclasificaciones

A partir del 1 de enero de 2023 entraron en vigencia las Modificaciones al Manual de Contabilidad para las Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos aplazadas a través de la Circular 008/22 y las actualizaciones incorporadas a través de las Circulares No. 019/22, CSB – REG – 202300011 y COM – REG - 202300048 que contemplaron, entre otros aspectos:

- Incorporar nuevas cuentas contables para el registro de las inversiones en cuotas de participación en fondos abiertos en la categoría de inversiones a negociar.
- Clasificación como equivalentes de efectivo, inversiones que sean fácilmente convertibles a efectivo y con vencimiento inferior a tres meses contados desde la fecha de adquisición.

Como resultado de estos cambios, algunas reclasificaciones en las cifras comparativas al 31 de diciembre de 2022 fueron aplicadas en el estado de situación financiera, en el estado de flujos de efectivo y sus correspondientes notas para conformarlas con la presentación al 31 de diciembre de 2023.

	31 de diciembre de 2022 reportado previamente DOP	Reclasificaciones DOP	31 de diciembre de 2022 DOP
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	42,306,847,916	(5,900,196,303)	36,406,651,613
Inversiones			
A negociar		396,068,951	396,068,951
Disponibles para la venta	24,750,119,178	5,504,127,352	30,254,246,530
	<b>Año terminado el 31 de diciembre de 2022</b>		
	Previamente reportado DOP	Reclasificaciones DOP	Rexpresado DOP
Efectivo neto usado en las actividades de inversión (DISMINUCIÓN) AUMENTO NETA EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	(15,321,522,181)	(5,900,196,303)	(21,221,718,484)
	2,807,109,406	(5,900,196,303)	(3,093,086,897)
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO</b>	<b>42,306,847,916</b>	<b>(5,900,196,303)</b>	<b>36,406,651,613</b>

### Otras reclasificaciones

En el estado de situación financiera en el rubro de derivados y contratos de compraventa al contado en las cifras comparativas al 31 de diciembre de 2022, se realizó una reclasificación de DOP61,745,000 para reflejar la posición activa o pasiva neta por cada contrato de compraventa a futuro de divisas sin entrega y conformarlo con la presentación al 31 de diciembre de 2023.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### 4. Efectivo y Equivalente de Efectivo

El efectivo y equivalentes de efectivo consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Efectivo		
Caja, incluye US\$15,557,614, EUR\$6,634,450, CAD\$3,017,668, GBP\$293,265 y CHF\$513,480 (2022: US\$17,761,041, EUR\$11,025,575, CAD\$2,502,123, GBP\$531,206 y CHF\$922,790)	3,655,481,916	3,888,116,131
Banco Central, incluye US\$175,534,656 y EUR\$100,000 (2022: US\$177,271,028)	24,873,456,101	26,828,988,209
Bancos del país, incluye US\$625,674 y EUR\$7,565 (2022: US\$623,803 y EUR\$7,562)	101,112,334	72,100,819
Bancos del extranjero, incluye US\$59,009,827 y EUR\$17,163,667 (2022: US\$51,522,560 y EUR\$13,954,588)	4,511,144,921	3,717,641,493
Equivalente de efectivo, incluye US\$7,190,311 (2022: US\$6,933,609 y EUR\$4,000)	502,298,188	1,796,924,165
Rendimientos por cobrar, incluye US\$16,488 (2022: US\$3,474)	15,397,302	102,880,796
	<u>33,658,890,762</u>	<u>36,406,651,613</u>

El encaje legal en pesos ascendió a DOP8,873 millones (2022: DOP6,419 millones) y en dólares a US\$176 millones (2022: US\$179 millones), excediendo ambos la cantidad mínima requerida.

### 5. Fondos Interbancarios

Durante el año 2023 el Banco no tomó ni otorgó fondos interbancarios a instituciones financieras, Por tanto, al 31 de diciembre de 2023, no cerró con saldos pendientes por este concepto.

Los movimientos de los fondos interbancarios durante el año terminado el 31 de diciembre de 2022, se detallan a continuación:

<b>Fondos Interbancarios Activos</b>				
Entidad	Cantidad	Monto en DOP	No. días promedio	Tasa promedio ponderada
Banco Múltiple Caribe Internacional, S. A.	2	535,000,000	3	10.75%
Banco Múltiple Promérica, S. A.	6	1,200,000,000	3	6.36%
Banco Múltiple Lafise, S. A.	15	1,450,000,000	5	7.35%
Banesco Banco Múltiple, S. A.	7	1,400,000,000	5	9.07%
		<u>4,585,000,000</u>		

Durante el año 2022 el Banco no tomó fondos interbancarios, sin embargo, otorgó fondos interbancarios a diferentes instituciones financieras. Al 31 de diciembre de 2022, no cerró con saldos pendientes por este concepto.

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

## 6. Inversiones

Las inversiones a negociar y disponibles para la venta consisten en:

Al 31 de diciembre de 2023

Tipo de inversión	Emisor	Monto DOP	Tasa de interés promedio ponderada	Vencimiento
<b>a) A negociar</b>				
Cuotas en fondos de inversión abierto (equivale a US\$2,000,000)	Fondo de Inversión Abierto Altio	115,653,000	variable	2024
Cuotas en fondos de inversión abierto (equivale a US\$3,000,000)	Fondo mutuo dólares Reservas Caoba	173,479,500	9.28%	2024
		289,132,500		
Rendimientos por cobrar (incluye US\$3,051)		176,426		
		289,308,926		
<b>b) Disponibles para la venta</b>				
Bonos (incluye US\$303,776,608)	Ministerio de Hacienda	26,778,702,432	7.63%	2024-2049
Letras	Banco Central	983,991		2024
Notas	Banco Central	20,029,743,676	10.60%	2024-2028
Certificado de inversión especial	Banco Central	91,221,514	10.50%	2025
Bonos (equivale a US\$7,259,573)	Fideicomiso de Oferta Pública de Valores Larimar I	419,788,651	5.15%	2036
Bonos (equivale a US\$3,135,432)	Empresa Generadora de Electricidad ITABO, S. A.	181,311,101	5.49%	2031-2032
Cuotas en fondos de inversión cerrado (equivale a US\$4,296,742)	Fondo cerrado Inmobiliario Excell II	248,465,580	variable	2029-2030
Cuotas en fondos de inversión cerrado (equivale a US\$439,599)	Fondo de Inversión cerrado Inmobiliario Gam I Administradora de Fondos de Inversión	25,420,457	variable	2036
Cuotas de participación en fondos de inversión cerrado (equivale a US\$1,021,555)	Fondo de Inversión cerrado Inmobiliario Advanced I	59,072,960	variable	2037
Cuotas en fondos de inversión cerrado (equivale a US\$1,962,369)	Fondo de Inversión Cerrado Universal I	113,476,887	variable	2033
Acciones (equivale a EUR\$166,200)	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)	10,639,891		Indefinido
		47,958,827,140		
Rendimientos por cobrar (incluye US\$5,040,641)		1,212,613,531		
		49,171,440,671		
Provisión para inversiones (equivale a US\$490,901)		(28,387,111)		
		49,432,362,486		

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Al 31 de diciembre de 2022

Tipo de inversión	Emisor	Monto DOP	Tasa de interés promedio ponderada	Vencimiento
<b>a) A Negociar</b>				
Cuotas en fondos de inversión abierto, equivale a US\$1,500,000	JMMB Fondo mutuo mercado de dinero	83,972,850	0.41%	2023
Cuotas en fondos de inversión abierto, equivale a US\$1,000,000	Fondo de inversión abierto de liquidez Excel dólares	55,981,900	3.66%	2023
Cuotas en fondos de inversión abierto	Fondo de inversión abierto Universal liquidez	200,000,000	6.11%	2023
Cuotas en fondos de inversión abierto, equivale a US\$1,000,000	Fondo de inversión abierto dólares reservas Caoba	55,981,900	Variable	2023
		395,936,650		
Rendimientos por cobrar (incluye US\$569)		132,301		
		396,068,951		
<b>b) Disponibles para la venta</b>				
Bonos (incluye US\$152,941,424)	Ministerio de Hacienda	16,696,063,665	8.19%	2023-2060
Notas	Banco Central	11,605,741,429	8.02%	2023-2027
Letras	Banco Central	18,049,252		2023
Certificado de inversión especial	Banco Central	117,304,724	10.96%	2023-2025
Bonos (equivale a US\$7,817,074)	Fideicomiso de Oferta Pública de Valores Larimar I	437,614,603	5.15%	2036
Bonos (equivale a US\$3,136,162)	Empresa Generadora de Electricidad ITABO, S. A.	175,568,299	5.49%	2031-2032
Cuotas en fondos de inversión cerrado (equivale a US\$4,296,743)	Fondo cerrado Inmobiliario Excell II	240,539,810	Variable	2029-2030
Cuotas en fondos de inversión cerrado (equivale a US\$5,523,497)	Fondo de Inversión cerrado Inmobiliario Gam I Administradora de Fondos de Inversión	309,215,844	Variable	2036
Cuotas en fondos de inversión cerrado (equivale a US\$384,718)	Fondo de Inversión Cerrado Universal I	21,537,259	Variable	2033
Acciones (equivale a EUR\$166,200)	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)	9,924,600		Indefinido
		29,631,559,485		
Rendimientos por cobrar (incluye US\$1,908,796)		622,687,045		
		30,254,246,530		
Provisión para inversiones (incluye US\$613,617)		(34,351,443)		
		30,615,964,038		

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Al 31 de diciembre 2023, el Banco mantiene inversiones restringidas por préstamos de FLR por DOP7,830,000,000 y US\$90,068,000 (equivale a DOP5,208,317,202) (2022: DOP8,846,326,838) y por operaciones de Repos mantiene DOP2,500,000,000 y US\$131,000,000 (equivale a DOP7,575,271,500) (2022: DOP3,430,147,769).

## 7. Derivados y Contratos de Compraventa al Contado

Los contratos de derivados durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023, se detalla como sigue:

Al 31 de diciembre de 2023

a) Por tipo de producto

Derivados	Valor nominal/ contractual DOP	Valor de mercado DOP	Posición DOP	Impacto en variación de mercado en resultados DOP
<b>Derivados activos</b>				
Tipo de cambio				
Contrato "forward" sin entrega – Banco Central				
	4,365,900,750	39,739,800	39,739,800	39,739,800
	<u>4,365,900,750</u>	<u>39,739,800</u>	<u>39,739,800</u>	<u>39,739,800</u>

Derivados	Valor nominal/ contractual DOP	Valor de mercado DOP	Posición DOP	Impacto en variación de mercado en resultados DOP
<b>Derivados pasivos</b>				
Tipo de cambio				
Contrato "forward" sin entrega – Banco Central				
	1,445,662,500	(14,850,000)	(14,850,000)	(14,850,000)
	<u>1,445,662,500</u>	<u>(14,850,000)</u>	<u>(14,850,000)</u>	<u>(14,850,000)</u>

b) Por tipo de operación

Tipo de contrato de compra	Fecha de negociación	Fecha de liquidación	Valor nominal DOP	Tasa pactada	Valor de mercado	Posición activa DOP	Impacto en variación de mercado en resultados DOP	Moneda
Forward	19/12/2023	18/01/2024	3,903,288,750	57.7960	40,095,000	40,095,000	40,095,000	US\$
Forward	27/12/2023	28/2/2024	462,612,000	58.4344	(355,200)	(355,200)	(355,200)	US\$
			<u>4,365,900,750</u>		<u>39,739,800</u>	<u>39,739,800</u>	<u>39,739,800</u>	

Tipo de contrato de venta	Fecha de negociación	Fecha de liquidación	Valor nominal DOP	Tasa pactada	Valor de mercado	Posición pasiva DOP	Impacto en variación de mercado en resultados DOP	Moneda
Forward	19/12/2023	18/01/2024	1,445,662,500	57.7960	(14,850,000)	(14,850,000)	(14,850,000)	US\$
			<u>1,445,662,500</u>		<u>(14,850,000)</u>	<u>(14,850,000)</u>	<u>(14,850,000)</u>	

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

c) Por vencimiento de los contratos en posición activa y pasiva

Posición activa	Hasta 30 días	De 31 a 90 días	De 91 a 1 año	De 1 hasta 5 años	Más de 5 años	Total DOP
Forwards de compras	39,739,800					39,739,800
	<u>39,739,800</u>					<u>39,739,800</u>
Posición pasiva	Hasta 30 días	De 31 a 90 días	De 91 a 1 año	De 1 hasta 5 años	Más de 5 años	Total DOP
Forwards de ventas	(14,850,000)					(14,850,000)
	<u>(14,850,000)</u>					<u>(14,850,000)</u>

d) Por contraparte

Derivados activos	Bancos múltiples	Puestos de bolsa	Agentes de bolsa	Otras entidades	Total DOP
Forward				39,739,800	39,739,800
				<u>39,739,800</u>	<u>39,739,800</u>
Derivados pasivos	Bancos múltiples	Puestos de bolsa	Agentes de bolsa	Otras entidades	Total DOP
Forward				(14,850,000)	(14,850,000)
				<u>(14,850,000)</u>	<u>(14,850,000)</u>

e) Distribución del riesgo de los derivados OTC

Derivados activos	Acuerdo bilateral		Entidades de contrapartida central	Total DOP
	Con EIF	Otras partes		
Forwards de compra		39,739,800		39,739,800
		<u>39,739,800</u>		<u>39,739,800</u>
Derivados pasivos	Acuerdo bilateral		Entidades de contrapartida central	Total DOP
	Con EIF	Otras partes		
Forwards de venta		(14,850,000)		(14,850,000)
		<u>(14,850,000)</u>		<u>(14,850,000)</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### Al 31 de diciembre de 2022

#### a) Por tipo de producto

Derivados	Valor nominal/ contractual DOP	Valor de mercado DOP	Posición DOP	Impacto en variación de mercado en resultados DOP
<b>Derivados activos</b>				
Tipo de cambio				
Contrato "forward" sin entrega – Banco Central	9,516,923,000	115,555,000	115,555,000	115,555,000
	<u>9,516,923,000</u>	<u>115,555,000</u>	<u>115,555,000</u>	<u>115,555,000</u>

#### b) Por tipo de operación

Tipo de contrato de compra	Fecha de negociación	Fecha de liquidación	Valor nominal DOP	Tasa pactada	Valor de mercado	Posición activa DOP	Impacto en variación de mercado en resultados DOP	Moneda
Forward	23/12/2022	21/02/2023	2,239,276,000	56.4590	440,000	440,000	440,000	US\$
Forward	07/12/2022	06/02/2023	<u>7,277,647,000</u>	55.5845	<u>115,115,000</u>	<u>115,115,000</u>	<u>115,115,000</u>	US\$
			<u>9,516,923,000</u>		<u>115,555,000</u>	<u>115,555,000</u>	<u>115,555,000</u>	

#### c) Por vencimiento de los contratos en posición activa y pasiva

Posición activa	Hasta 30 días	De 31 a 90 días	De 91 a 1 año	De 1 hasta 5 años	Más de 5 años	Total DOP
Forwards de compras		<u>115,555,000</u>				<u>115,555,000</u>
		<u>115,555,000</u>				<u>115,555,000</u>

#### d) Por contraparte

Derivados activos	Bancos múltiples	Puestos de bolsa	Agentes de bolsa	Otras entidades	Total DOP
Forward				<u>115,555,000</u>	<u>115,555,000</u>
				<u>115,555,000</u>	<u>115,555,000</u>

#### e) Distribución del riesgo de los derivados OTC

Derivados activos	Acuerdo bilateral		Entidades de contrapartida central	Total DOP
	Con EIF	Otras partes		
Forwards de compra		<u>115,555,000</u>		<u>115,555,000</u>
		<u>115,555,000</u>		<u>115,555,000</u>

El principal riesgo asociado a estos instrumentos es el riesgo de mercado, específicamente el riesgo de precio y cambiario. Dentro de la política de gestión de riesgos financieros aprobada por el Consejo de Directores, no está permitido utilizar derivados para fines especulativos, derivados con subyacentes regulatoriamente prohibidos, o derivados cuyo subyacente no cuente con una calificación de riesgo otorgada por una calificadora de riesgo reconocida.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

El Banco usa operaciones de derivados para fines de cobertura económica o regulatoria, con el objetivo de poder mitigar o minimizar los riesgos relativos a posibles escenarios de incertidumbre que pudiesen ocurrir en el corto plazo, y se pactan con instituciones cuyo riesgo de contrapartida es muy bajo. El riesgo que emana de estas coberturas está mitigado de acuerdo con las políticas de gestión de riesgo de mercado basado en la volatilidad del tipo de cambio subyacente y la posición neta de cambio, y los límites declarados en el apetito de riesgo del Banco.

Los contratos de derivados empleados por el Banco son contratos entre las partes, que no se transan en un mercado, y no tienen un fin de negociación. Midiendo los efectos de cobertura cambiaria brindada por los contratos abiertos al cierre de año sobre el resultado del Banco, por cada 1% de apreciación o depreciación cambiaria, el resultado del Banco se vería afectado en un 0.72%.

Al 31 de diciembre de 2023, el Banco reconoció en el estado de resultados una pérdida DOP128,394,200 (2022: DOP191,562,542) por los contratos de derivados.

### 8. Cartera de Créditos

#### a) Por tipo de crédito

	2023 DOP	2022 DOP
<b>Créditos comerciales</b>		
Adelantos en cuenta corriente	9,065,422	10,920,070
Préstamos, incluye US\$125,310,590 (2022: US\$119,232,003)	33,422,126,931	29,472,365,336
Tarjetas de créditos comerciales, incluye US\$1,182,706 (2022: US\$1,100,950)	234,722,312	186,460,950
Operaciones de factoraje		8,789,904
Arrendamientos financieros, incluye US\$3,336,020 (2022: US\$2,416,795)	<u>1,243,653,622</u>	<u>1,032,368,607</u>
	<u>34,909,568,287</u>	<u>30,710,904,867</u>
<b>Créditos de consumo</b>		
Tarjetas de crédito personales, incluye US\$22,989,749 (2022: US\$15,458,400)	11,263,157,729	4,228,212,102
Préstamos de consumo, incluye US\$2,592,168 (2022: US\$2,755,673)	<u>13,226,573,031</u>	<u>12,061,093,065</u>
	<u>24,489,730,760</u>	<u>16,289,305,167</u>
<b>Créditos hipotecarios</b>		
Adquisición de viviendas, incluye US\$28,486,029 (2022: US\$18,930,965)	6,705,258,784	5,749,329,082
Construcción, remodelación, reparación, ampliación y otros, incluye US\$145,295 (2022: US\$124,011)	<u>125,093,651</u>	<u>129,263,696</u>
	<u>6,830,352,435</u>	<u>5,878,592,778</u>
Rendimientos por cobrar, incluye US\$1,354,112 (2022: US\$782,381)	<u>540,781,256</u>	<u>355,583,694</u>
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$4,107,087 (2022: US\$2,656,428)	<u>(2,781,711,441)</u>	<u>(2,372,427,045)</u>
	<u>63,988,721,297</u>	<u>50,861,959,461</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### b) Condición de la cartera de créditos

	2023 DOP	2022 DOP
<b>Créditos comerciales</b>		
Vigentes, incluye US\$127,046,547 (2022: US\$118,193,221)	32,453,022,923	28,464,817,705
En mora (de 31 a 90 días), incluye US\$2,828 (2022: US\$7,282)	6,534,380	5,097,825
Vencidos (más de 90 días), incluye US\$105,058 (2022: US\$7,309)	114,676,111	53,134,624
<b>Reestructurada</b>		
Vigentes, incluye US\$196,176 (2022: US\$241,690)	305,487,180	447,251,774
En mora (de 31 a 90 días)	482,183	254,679
Vencidos (más de 90 días)	52,092,248	
En cobranza judicial		
Vencidos (más de 90 días)	490,311	
	<u>32,932,785,336</u>	<u>28,970,556,607</u>
<b>Créditos a la microempresa</b>		
Vigentes, incluye US\$2,095,825 (2022: US\$4,300,245)	1,899,402,267	1,694,452,630
En mora (de 31 a 90 días)	1,824,112	921,531
Vencidos (más de 90 días)	45,758,195	9,304,840
	<u>1,946,984,574</u>	<u>1,704,679,001</u>
<b>Reestructurada</b>		
Vigentes	29,047,207	9,596,457
En mora (de 31 a 90 días)	158,488	70,285
Vencidos (más de 90 días)	592,682	4,430,180
En cobranza judicial		
Vencidos (más de 90 días)		21,572,336
	<u>29,798,377</u>	<u>35,669,258</u>
<b>Créditos de consumo</b>		
Vigentes, incluye US\$24,818,971 (2022: US\$17,915,226)	23,809,813,202	15,892,855,989
En mora (de 31 a 90 días), incluye US\$40,883 (2022: US\$12,587)	32,880,763	54,364,490
Vencidos (más de 90 días), incluye US\$722,063 (2022: US\$286,260)	537,397,441	289,384,044
<b>Reestructurada</b>		
Vigentes	101,637,998	41,465,796
En mora (de 31 a 90 días)	392,494	297,409
Vencidos (más de 90 días)	7,608,861	6,415,037
En cobranza judicial		
Vencidos (más de 90 días)		4,522,402
	<u>24,489,730,759</u>	<u>16,289,305,167</u>
<b>Créditos hipotecarios</b>		
Vigentes, incluye US\$28,628,730 (2022: US\$19,053,645)	6,794,390,762	5,851,077,477
En mora (de 31 a 90 días), incluye US\$2,594 (2022: US\$1,331)	988,482	671,692
Vencidos (más de 90 días)	5,402,982	12,673,006

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	2023 DOP	2022 DOP
<b>Reestructurada</b>		
Vigentes	5,279,664	5,394,355
En mora (de 31 a 90 días)	20,167	
En cobranza judicial		
Vencidos (más de 90 días)	<u>24,270,379</u>	<u>8,776,249</u>
	<u>6,830,352,436</u>	<u>5,878,592,779</u>
<b>Rendimientos por cobrar</b>		
Vigentes, incluye US\$1,162,696 (2022: US\$707,794)	463,331,833	312,749,172
En mora (de 31 a 90 días), incluye US\$63,636 (2022: US\$22,876)	26,423,947	12,295,815
Vencidos (más de 90 días), incluye US\$122,299 (2022: US\$48,697)	43,744,323	24,868,872
<b>Reestructurados</b>		
Vigentes, incluye US\$1,503 (2022: US\$3,014)	3,330,078	3,397,533
En mora (de 31 a 90 días) incluye US\$3,808	1,266,222	716,245
Vencidos (más de 90 días)	1,943,470	410,632
En cobranza judicial		
En mora (de 31 a 90 días) incluye US\$170	741,383	
Vencidos (más de 90 días)		1,145,425
	<u>540,781,256</u>	<u>355,583,694</u>
	66,770,432,738	53,234,386,506
Provisión para créditos, incluye US\$4,107,087 (2022: US\$2,656,428)	<u>(2,781,711,441)</u>	<u>(2,372,427,045)</u>
	<u>63,988,721,297</u>	<u>50,861,959,461</u>
<b>c) Por tipo de garantías</b>		
	2023 DOP	2022 DOP
Con garantías polivalentes (1), incluye US\$96,763,992 (2022: US\$98,398,221)	20,391,337,192	21,120,107,941
Con garantías no polivalentes (2), incluye US\$6,813,607 (2022: US\$ US\$1,219,712)	965,831,293	461,344,943
Sin garantías (3), incluye US\$80,464,959 (2022: US\$60,400,863)	<u>44,872,482,997</u>	<u>31,297,349,928</u>
	66,229,651,482	52,878,802,812
Rendimientos por cobrar, incluye US\$1,354,112 (2022: US\$782,381)	540,781,256	355,583,694
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$4,107,087 (2022: US\$2,656,428)	<u>(2,781,711,441)</u>	<u>(2,372,427,045)</u>
	<u>63,988,721,297</u>	<u>50,861,959,461</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

(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) <i>Por origen de los fondos</i>		
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
	<b>DOP</b>	<b>DOP</b>
Propios, incluye US\$172,785,696 (2022: US\$148,436,240)	55,978,070,994	42,481,472,672
Banco Central, incluye US\$11,256,862 (2022: US\$11,582,556)	<u>10,251,580,488</u>	<u>10,397,330,140</u>
	66,229,651,482	52,878,802,812
Rendimientos por cobrar, incluye US\$1,354,112 (2022: US\$782,381)	540,781,256	355,583,694
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$4,107,087 (2022: US\$2,656,428)	<u>(2,781,711,441)</u>	<u>(2,372,427,045)</u>
	<u>63,988,721,297</u>	<u>50,861,959,461</u>
e) <i>Por plazos</i>		
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
	<b>DOP</b>	<b>DOP</b>
Corto plazo (hasta un año), incluye US\$118,098,428 (2022: US\$113,248,723)	29,423,620,526	24,899,130,280
Mediano plazo (más de un año hasta tres años), incluye US\$4,083,035 (2022: US\$6,900,599)	6,650,073,606	6,696,838,914
Largo plazo (más de tres años), incluye US\$61,861,094 (2022: US\$39,869,474)	<u>30,155,957,350</u>	<u>21,282,833,618</u>
	66,229,651,482	52,878,802,812
Rendimientos por cobrar, incluye US\$1,354,112 (2022: US\$782,381)	540,781,256	355,583,694
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$4,107,087 (2022: US\$2,656,428)	<u>(2,781,711,441)</u>	<u>(2,372,427,045)</u>
	<u>63,988,721,297</u>	<u>50,861,959,461</u>
f) <i>Por sectores económicos del destino del crédito</i>		
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
	<b>DOP</b>	<b>DOP</b>
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura, incluye US\$3,455,534 (2022: US\$5,533,818)	590,497,826	709,206,595
Pesca	901,726	
Explotación de minas y canteras, incluye US\$3,239 (2022: US\$2,164)	66,160,469	50,896,584

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
	<b>DOP</b>	<b>DOP</b>
Industrias manufactureras, incluye US\$17,228,019 (2022: US\$24,209,888)	5,010,540,584	4,634,505,498
Suministro de electricidad, gas y agua, incluye US\$237,926 (2022: US\$332,163)	99,603,507	115,576,624
Construcción, incluye US\$12,914,850 (2022: US\$7,341,545)	4,609,526,520	3,455,113,375
Comercio al por mayor y menor, incluye US\$34,909,331 (2022: US\$28,295,966)	13,446,327,740	10,424,958,162
Hoteles y restaurantes, incluye US\$10,067,218 (2022: US\$9,776,720)	1,048,222,239	1,050,919,215
Transporte, almacenamientos y comunicación, incluye US\$7,494,770 (2022: US\$7,282,274)	1,238,201,432	1,081,040,678
Administración pública y defensa	5,693,669	8,359,255
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, incluye US\$14,232,563 (2022: US\$8,211,612)	3,523,359,266	2,546,936,943
Enseñanza, incluye US\$35,553 (2022: US\$1,002,769)	70,415,164	114,421,843
Servicios sociales y de salud, incluye US\$453,186 (2022: US\$825,719)	920,588,487	769,564,069
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales, incluye US\$257,822 (2022: US\$3,631,968)	602,247,202	788,632,991
Hogares privados con servicios domésticos, incluye US\$2,529,241 (2022: US\$ US\$3,567,057)	363,770,558	487,410,797
Organizaciones y órganos extraterritoriales	21,317,214	29,011,294
Intermediación financiera, incluye US\$26,010,064 (2022: US\$22,736,085)	3,292,194,684	4,444,350,944
Tarjetas de crédito personales, incluye US\$22,989,749 (2022: US\$15,458,400)	11,263,157,729	4,228,212,102
Consumo, incluye US\$2,592,168 (2022: US\$2,755,673)	13,226,573,031	12,061,093,065
Hipotecarios, incluye US\$28,631,324 (2022: US\$19,054,975)	<u>6,830,352,435</u>	<u>5,878,592,778</u>
	66,229,651,482	52,878,802,812
Rendimientos por cobrar, incluye US\$1,354,112 (2022: US\$782,381)	540,781,256	355,583,694
Provisión para créditos y rendimientos por cobrar, incluye US\$4,107,087 (2022: US\$2,656,428)	<u>(2,781,711,441)</u>	<u>(2,372,427,045)</u>
	<u>63,988,721,297</u>	<u>50,861,959,461</u>

### 9. Derechos en Fideicomiso

Corresponde al aporte de financiamiento reembolsable en un fideicomiso fiduciario, mediante la firma de un contrato de fecha 28 de noviembre de 2023, entre el Banco y otras entidades de intermediación financiera.

El Banco realizó un aporte en efectivo de DOP230 millones, a través de la creación de un fideicomiso que es administrado por Fiduciaria Universal, S. A. (en lo adelante "La Fiduciaria"), amparado bajo la ley 125-01 General de Electricidad, con el propósito de financiar la ejecución de obras y el mismo está destinado a fortalecer y ampliar la capacidad de subestaciones del circuito del sistema eléctrico de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S. A. (EDEESTE), que sirve la energía utilizada en las operaciones comerciales de los fideicomitentes.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

De acuerdo al contrato de Fideicomiso Irrevocable de Administración y Fuente de Pago, Mejoras de Subestaciones de EDEESTE, de fecha 14 de diciembre de 2023, EDEESTE reembolsará al Banco durante doce meses con crédito a la factura mensual de energía eléctrica, que se origine por cada una de las sucursales donde opera el Banco en la zona de distribución de EDEESTE y en caso de que al final del mes doce quedara algún valor residual, EDEESTE reembolsará en efectivo el remanente.

La Fiduciaria, en calidad de administrador, devengará una comisión de administración del 0.30% anual del valor de los activos fideicomitidos y una comisión de un 10% sobre los rendimientos que generen las inversiones líquidas realizadas por el fideicomiso.

La Fiduciaria, rendirá cuentas a los fideicomitentes cada seis meses.

### 10. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Comisiones por cobrar, incluye US\$385,514 y EUR\$600 (2022: US\$218,248)	81,036,767	57,828,328
Cuentas a recibir diversas:		
Anticipos a proveedores	8,677,776	4,875,334
Cuentas por cobrar a vinculados	1,773,489	1,558,453
Depósitos en garantía	54,855,604	29,081,054
Cheques devueltos, equivalente a US\$180,989 y EUR\$5,800 (2022: US\$410,212)	10,837,263	22,964,465
Anticipos en cuentas corrientes	6,960,834	7,055,425
Cargos por cobrar de tarjetas de crédito, (2022: US\$60) (a)	163,466,556	114,476,429
Otras cuentas por cobrar diversas en el país (b), incluye US\$451,867, EUR\$95 y CAD\$7,070 (2022: US\$462,639)	55,439,537	55,816,383
Otras cuentas por cobrar diversas en el exterior, incluye US\$199,817 y EUR\$8 en 2022		11,186,612
	<u>383,047,826</u>	<u>304,842,483</u>

(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 tarjetas de crédito, divisas, "leasing", entre otros.

### 11. Bienes Recibidos en Recuperación de Créditos

Los bienes recibidos en recuperación de créditos consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Hasta 40 meses de adjudicados		
Mobiliarios y equipos	11,978,084	4,725,578
Inmuebles	11,570,861	24,001,858
	<u>23,548,945</u>	<u>28,727,436</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	2023 DOP	2022 DOP
Más de 40 meses de adjudicados		
Mobiliarios y equipos	1,100,000	
Inmuebles	107,117,591	100,948,460
	<u>131,766,536</u>	<u>129,675,896</u>
Provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos		
Hasta 40 meses de adjudicados		
Mobiliarios y equipos	(11,614,417)	(4,909,318)
Inmuebles	(9,995,239)	(14,354,822)
	<u>(21,609,656)</u>	<u>(19,264,140)</u>
Más de 40 meses de adjudicados		
Mobiliarios y equipos	(1,178,222)	
Inmuebles	(107,117,591)	(100,948,461)
	<u>(129,905,469)</u>	<u>(120,212,601)</u>
	<u>1,861,067</u>	<u>9,463,295</u>

### 12. Propiedades, Muebles y Equipo

Las propiedades, muebles y equipo consisten en:

	Terrenos DOP (a)	Edificaciones DOP (a)	Mobiliario y equipo DOP	Mejoras en propiedades arrendadas DOP	Diversos y construcción en proceso DOP	Total DOP
<b>2023</b>						
Balance al 1 de enero de 2023	845,731,272	438,350,755	952,033,470	271,006,100	182,638,921	2,689,760,518
Adquisiciones			92,513,255		253,424,764	345,938,019
Retiros			(37,929,985)		(5,213,631)	(43,143,616)
Transferencias	83,076,778	10,383,176	48,371,357	19,325,579	(161,156,890)	
Balance al 31 de diciembre de 2023	<u>928,808,050</u>	<u>448,733,931</u>	<u>1,054,988,097</u>	<u>290,331,679</u>	<u>269,693,164</u>	<u>2,992,554,921</u>
Depreciación acumulada al 1 de enero de 2023		(216,236,885)	(771,390,325)	(208,734,399)		(1,196,361,609)
Gasto de depreciación		(33,690,115)	(85,280,387)	(20,464,352)		(139,434,854)
Retiros			37,759,886			37,759,886
Balance al 31 de diciembre de 2023		<u>(249,927,000)</u>	<u>(818,910,826)</u>	<u>(229,198,751)</u>		<u>(1,298,036,577)</u>
Propiedades, muebles y equipo neto al 31 de diciembre de 2023	<u>928,808,050</u>	<u>198,806,931</u>	<u>236,077,271</u>	<u>61,132,928</u>	<u>269,693,164</u>	<u>1,694,518,344</u>
<b>2022</b>						
Balance al 1 de enero de 2022	446,762,610	276,630,261	883,428,882	246,543,063	687,456,763	2,540,821,579
Adquisiciones			32,656,383		140,728,211	173,384,594
Retiros			(4,971,364)		(19,474,291)	(24,445,655)
Transferencias	398,968,662	161,720,494	40,919,569	24,463,037	(626,071,762)	
Balance al 31 de diciembre de 2022	<u>845,731,272</u>	<u>438,350,755</u>	<u>952,033,470</u>	<u>271,006,100</u>	<u>182,638,921</u>	<u>2,689,760,518</u>

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	Terrenos DOP (a)	Edificaciones DOP (a)	Mobiliario y equipo DOP	Mejoras en propiedades arrendadas DOP	Diversos y construcción en proceso DOP	Total DOP
Depreciación acumulada al 1 de enero de 2022		(188,881,353)	(690,634,765)	(190,551,805)		(1,070,067,923)
Gasto de depreciación		(27,355,532)	(85,691,951)	(18,182,594)		(131,230,077)
Retiros			4,936,391			4,936,391
Balance al 31 de diciembre de 2022		(216,236,885)	(771,390,325)	(208,734,399)		(1,196,361,609)
Propiedades, muebles y equipo neto al 31 de diciembre de 2022	845,731,272	222,113,870	180,643,145	62,271,701	182,638,921	1,493,398,909

(a) Los terrenos y edificaciones incluyen DOP107,517,301 por efectos de revaluación de activos autorizados por la Superintendencia de Bancos mediante las circulares Núm. ADM/0749/12 y Núm. ADM/0161/14 del 27 de diciembre de 2012 y 28 de marzo de 2014, respectivamente. Estos activos tenían un costo de adquisición de DOP181,216,214.

## 13. Otros Activos

Los otros activos incluyen:

	2023 DOP	2022 DOP
Impuesto sobre la renta diferido (Nota 31)	236,505,091	160,079,453
Pagos anticipados		
Anticipo de impuesto sobre la renta (a)	1,693,645,888	640,941,442
Otros pagos anticipados, incluye US\$378,713 en el 2022	134,030,321	118,294,262
	2,064,181,300	919,315,157
Intangibles		
Software	81,623,988	81,623,988
Menos: Amortización acumulada	(61,436,228)	(53,234,967)
	20,187,760	28,389,021
Activos diversos		
Bienes diversos		
Papelería, útiles y otros materiales	16,154,079	12,721,038
Bibliotecas y obras de arte	8,199,590	8,199,590
Otros bienes diversos	67,588,854	48,555,365
	91,942,523	69,475,993
Partidas por imputar (b), incluye US\$2,249, CAD\$200 y CHF\$60 (2022: US\$7,266 y CAD\$80)	51,478,101	20,205,634
	143,420,624	89,681,627
	2,227,789,684	1,037,385,805

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

- (a) Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, incluye pagos a cuenta del impuesto sobre la renta pendientes de compensar producto de acuerdos entre las entidades de intermediación financiera de la República Dominicana representadas por sus correspondientes gremios, la Dirección General de Impuestos Internos y el Ministerio de Hacienda:
- DOP11.1 millones (2022: DOP13.3 millones), que se está compensando del referido impuesto en un plazo de 15 años a partir de 2014, según calendario establecido en virtud de un acuerdo firmado el 8 de febrero de 2013.
  - DOP557 millones (2022: DOP588 millones), según acuerdo firmado el 21 de diciembre de 2020 para deducir en un período de 10 años en cada declaración anual del impuesto a pagar iniciando en el ejercicio fiscal 2022 con 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 anticipó DOP619 millones.
  - DOP1,104 millones pactado mediante el acuerdo firmado el 23 de junio de 2023 para ser compensado en los próximos cuatro ejercicios fiscales iniciando en el ejercicio fiscal 2024 con un monto de deducción anual de un 25%.

(b) En este renglón, el Banco registra los saldos deudores de las partidas que, por razones operativas internas o por las características de la operación, no es posible imputarlas inmediatamente a las cuentas definitivas.

## 14. Resumen de Provisiones para Activos Riesgosos

El movimiento de las provisiones para activos riesgosos es:

	2023					
	Cartera de créditos DOP	Inversiones DOP	Rendimientos por cobrar DOP	Bienes recibidos en recuperación de créditos DOP	Operaciones contingentes (a) DOP	Total DOP
Saldo al 1 de enero de 2023	2,336,684,035	34,351,443	35,743,010	120,212,601	140,881,435	2,667,872,524
Constitución de provisiones	1,401,851,636	62,257,782	114,944,600	1,591,159	96,992,881	1,677,638,058
Castigos contra provisiones	(1,129,810,752)		(82,919,469)			(1,212,730,221)
Revaluación cambiaria	6,489,976	1,766,280	441,854		(564,910)	8,133,200
Transferencias	104,823,677	(69,988,394)	(6,537,126)	8,101,709	(36,399,866)	
Saldo al 31 de diciembre de 2023	2,720,038,572	28,387,111	61,672,869	129,905,469	200,909,540	3,140,913,561
Provisiones mínimas requeridas al 31 de diciembre de 2023 (b)	1,412,732,866	28,387,111	61,672,869	129,905,469	200,909,540	1,833,607,855
Excedentes sobre provisiones mínimas al 31 de diciembre de 2023 (c)	1,307,305,706					1,307,305,706
	2022					
	Cartera de créditos DOP	Inversiones DOP	Rendimientos por cobrar DOP	Bienes recibidos en recuperación de créditos DOP	Operaciones contingentes (a) DOP	Total DOP
Saldo al 1 de enero de 2022	2,382,224,731	34,904,940	32,667,752	126,346,264	42,320,102	2,618,463,789
Constitución de provisiones	454,239,353		33,856,658		62,811,366	550,907,377
Castigos contra provisiones	(467,825,878)		(25,521,886)	(6,444,089)		(499,791,853)
Revaluación cambiaria	(1,352,083)	(688,528)	(70,952)		404,774	(1,706,789)
Transferencias	(30,602,088)	135,031	(5,188,562)	310,426	35,345,193	
Saldo al 31 de diciembre de 2022	2,336,684,035	34,351,443	35,743,010	120,212,601	140,881,435	2,667,872,524
Provisiones mínimas requeridas al 31 de diciembre de 2022 (b)	1,012,768,592	34,351,443	34,996,662	120,212,601	144,626,009	1,346,955,307
Excedentes sobre provisiones mínimas al 31 de diciembre de 2022 (c)	1,323,915,443		746,348		(3,744,574)	1,320,917,217

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

- (a) Esta provisión se incluye en el rubro de otros pasivos en Nota 18, y el gasto por constitución se incluye en el rubro de gastos operativos del estado de resultados.
- (b) Corresponde a las provisiones mínimas requeridas con base a las autoevaluaciones remitidas a la Superintendencia de Bancos en esas fechas.
- (c) El Banco tiene constituidos DOP2,720 millones (2022: DOP2,337 millones) de provisiones para créditos, que incluyen: i) las provisiones mínimas requeridas por el REA, ii) las provisiones anticíclicas por DOP376 millones constituidas con base al modelo interno y de acuerdo con la Segunda Resolución del 18 de marzo de 2021, según la cual pueden ser constituidas para el uso exclusivo de absorción de pérdidas de la cartera de créditos. 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 los ciclos económicos, iii) DOP800 millones constituidas como provisiones adicionales para el cómputo del capital secundario y iv) otras provisiones adicionales por DOP131 millones, en la cual se incluyen los excedentes de provisiones que no apliquen para el capital secundario, que no están destinadas para provisiones anticíclicas, provisiones específicas y genéricas y las constituidas para cubrir la cartera vencida, es decir, los excesos de provisiones que el Banco ha definido como parte de su política interna.

## 15. Depósitos del Público

Los depósitos del público consisten en:

Al 31 de diciembre de 2023

	Moneda nacional DOP	Tasa promedio ponderada anual	Moneda extranjera DOP	Tasa promedio ponderada anual	Total DOP
<b>a) Por tipo</b>					
A la vista	9,478,967,869	0.75%			9,478,967,869
De ahorro	9,154,954,260	0.32%	22,980,731,898	0.05%	32,135,686,158
A plazo	29,889,787,397	9.35%	15,309,249,514	4.86%	45,199,036,911
Intereses por pagar	6,852,561		81,492		6,934,053
	<u>48,530,562,087</u>		<u>38,290,062,904</u>		<u>86,820,624,991</u>
<b>b) Por sector</b>					
Público no financiero	531,235,975	7.98%	8,653,349	0.05%	539,889,324
Privado no financiero	47,991,312,656	5.95%	38,269,336,557	1.98%	86,260,649,213
No residente	1,160,895	0.18%	11,991,506	0.05%	13,152,401
Intereses por pagar	6,852,561		81,492		6,934,053
	<u>48,530,562,087</u>		<u>38,290,062,904</u>		<u>86,820,624,991</u>
<b>c) Por plazo de vencimiento</b>					
De 0 a 15 días	18,633,922,129	0.24%	22,980,731,898	0.03%	41,614,654,027
De 16 a 30 días	1,510,113,695	5.74%	1,046,161,945	2.09%	2,556,275,640
De 31 a 60 días	2,369,755,537	9.30%	439,622,653	0.83%	2,809,378,190
De 61 a 90 días	6,365,861,316	7.87%	1,652,443,552	1.03%	8,018,304,868
De 91 a 180 días	14,100,031,809	5.59%	8,537,294,546	1.84%	22,637,326,355
De 181 a 360 días	4,016,672,021	4.78%	3,569,819,951	2.19%	7,586,491,972
Más de 1 año	1,527,353,019	8.08%	63,906,867	0.12%	1,591,259,886
Intereses por pagar	6,852,561		81,492		6,934,053
	<u>48,530,562,087</u>		<u>38,290,062,904</u>		<u>86,820,624,991</u>

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Al 31 de diciembre de 2022

	Moneda nacional DOP	Tasa promedio ponderada anual	Moneda extranjera DOP	Tasa promedio ponderada anual	Total DOP
<b>a) Por tipo</b>					
A la vista	8,651,672,267	0.06%			8,651,672,267
De ahorro	7,959,838,281	0.72%	25,986,700,973	0.39%	33,946,539,254
A plazo	22,036,890,485	9.05%	11,982,718,724	3.16%	34,019,609,209
Intereses por pagar	4,977,609		20,081		4,997,690
	<u>38,653,378,642</u>		<u>37,969,439,778</u>		<u>76,622,818,420</u>
<b>b) Por sector</b>					
Público no financiero	873,465,521	9.89%	346,260	0.05%	873,811,781
Privado no financiero	37,772,842,788	5.30%	37,953,559,353	1.04%	75,726,402,141
No residente	2,092,724	0.19%	15,514,084	0.05%	17,606,808
Intereses por pagar	4,977,609		20,081		4,997,690
	<u>38,653,378,642</u>		<u>37,969,439,778</u>		<u>76,622,818,420</u>
<b>c) Por plazo de vencimiento</b>					
De 0 a 15 días	16,611,510,548	0.22%	25,986,700,973	0.04%	42,598,211,521
De 16 a 30 días	1,391,901,983	4.99%	2,160,180,262	2.53%	3,552,082,245
De 31 a 60 días	494,193,763	4.89%	600,039,888	1.98%	1,094,233,651
De 61 a 90 días	1,676,498,799	7.08%	902,406,312	1.33%	2,578,905,111
De 91 a 180 días	7,989,289,937	7.04%	2,945,018,466	0.80%	10,934,308,403
De 181 a 360 días	8,383,023,321	4.82%	4,983,637,469	1.05%	13,366,660,790
Más de 1 año	2,101,982,682	6.67%	391,436,327	0.21%	2,493,419,009
Intereses por pagar	4,977,609		20,081		4,997,690
	<u>38,653,378,642</u>		<u>37,969,439,778</u>		<u>76,622,818,420</u>

El Banco mantiene obligaciones con el público por DOP3,226,760,520 (2022: DOP2,928,947,511), 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:

Al 31 de diciembre de 2023

	Inactivas de 3 años hasta 10 años	Abandonadas de 10 años o más	Total DOP
A la vista	39,530,474	1,354,063	40,884,537
De ahorro	339,079,710	24,428,364	363,508,074
	<u>378,610,184</u>	<u>25,782,427</u>	<u>404,392,611</u>

Al 31 de diciembre de 2022

	Inactivas de 3 años hasta 10 años	Abandonadas de 10 años o más	Total DOP
A la vista	21,748,563	368,452	22,117,015
De ahorro	313,852,073	9,404,250	323,256,323
	<u>335,600,636</u>	<u>9,772,702</u>	<u>345,373,338</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### 16. Depósitos de Entidades Financieras del País y del Exterior

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

Al 31 de diciembre de 2023

	Moneda nacional DOP	Tasa promedio ponderada anual	Moneda extranjera DOP	Tasa promedio ponderada anual	Total DOP
<b>a) Por tipo</b>					
A la vista	1,228,144,822	5.96%			1,228,144,822
De ahorro	825,029,413	7.49%	765,563,626	2.09%	1,590,593,039
A plazo	19,385,348,840	11.85%	1,246,917,215	5.36%	20,632,266,055
Intereses por pagar	12,148		104,905		117,053
	<u>21,438,535,223</u>		<u>2,012,585,746</u>		<u>23,451,120,969</u>
<b>b) Por plazo de vencimiento</b>					
De 0 a 15 días	2,053,174,236	5.13%	765,563,626	0.25%	2,818,737,862
De 16 a 30 días	4,161,677,623	11.74%	236,301,616	0.29%	4,397,979,239
De 31 a 60 días	3,294,378,575	10.41%	380,943,742	0.62%	3,675,322,317
De 61 a 90 días	2,225,400,408	10.70%	244,082,485	0.59%	2,469,482,893
De 91 a 180 días	6,161,957,364	11.47%	141,517,472	0.10%	6,303,474,836
De 181 a 360 días	3,078,955,410	10.38%	244,071,900	0.37%	3,323,027,310
Más de 1 año	462,979,459	8.76%			462,979,459
Intereses por pagar	12,148		104,905		117,053
	<u>21,438,535,223</u>		<u>2,012,585,746</u>		<u>23,451,120,969</u>

Al 31 de diciembre de 2022

	Moneda nacional DOP	Tasa promedio ponderada anual	Moneda extranjera DOP	Tasa promedio ponderada anual	Total DOP
<b>a) Por tipo</b>					
A la vista	1,049,937,972	0.33%			1,049,937,972
De ahorro	230,193,893	1.31%	801,296,088	4.07%	1,031,489,981
A plazo	12,710,936,771	11.68%	2,062,709,014	4.11%	14,773,645,785
Intereses por pagar	16,808				16,808
	<u>13,991,085,444</u>		<u>2,864,005,102</u>		<u>16,855,090,546</u>
<b>b) Por plazo de vencimiento</b>					
De 0 a 15 días	1,280,131,865	2.43%	801,296,088	0.21%	2,081,427,953
De 16 a 30 días	1,327,823,593	9.17%	649,188,792	1.40%	1,977,012,385
De 31 a 60 días	6,384,952,619	11.47%	195,983,263	0.12%	6,580,935,882
De 61 a 90 días	824,359,607	12.60%			824,359,607
De 91 a 180 días	1,996,021,450	7.69%	821,795,066	1.36%	2,817,816,516
De 181 a 360 días	1,492,715,418	8.81%	395,741,893	0.58%	1,888,457,311
Más de 1 año	685,064,084	9.04%			685,064,084
Intereses por pagar	16,808				16,808
	<u>13,991,085,444</u>		<u>2,864,005,102</u>		<u>16,855,090,546</u>

El Banco mantiene depósitos de instituciones financieras del país y del exterior por DOP310,508,178 (2022: DOP355,082,986), que están restringidos por tener embargos de terceros, pignorados, inactivas, abandonados y/o depósitos de clientes fallecidos.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

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

Al 31 de diciembre de 2023

	Inactivas de 3 años hasta 10 años	Abandonadas de 10 años o mas	Total DOP
A la vista	4,886,652		4,886,652
De ahorro	784,317	285,619	1,069,936
	<u>5,670,969</u>	<u>285,619</u>	<u>5,956,588</u>

Al 31 de diciembre de 2022

	Inactivas de 3 años hasta 10 años	Abandonadas de 10 años o mas	Total DOP
A la vista	6,712,508		6,712,508
De ahorro	1,298,009		1,298,009
	<u>8,010,517</u>		<u>8,010,517</u>

### 17. Fondos Tomados a Préstamo

Los fondos tomados a préstamo consisten en:

Al 31 de diciembre de 2023

Acreeedores	Modalidad	Garantía	Tasa promedio ponderada	Plazo	Saldo DOP
<b>a) En moneda nacional (DOP)</b>					
Banco Central					
Otras obligaciones con el Banco Central	Préstamo	Títulos valores de deuda	3%	2024-2025	11,086,867,359
<b>b) Entidades financieras del país</b>					
Banco Popular Dominicano, S. A. – Banco Múltiple	Préstamo	Sin garantía	13.25%	2024	700,000,000
<b>c) En moneda extranjera (US\$)</b>					
Entidades financieras del exterior					
Bradesco, equivale a US\$10,000,000	Préstamo	Sin garantía	7.41%	2024	578,265,000
Bladex, equivale a US\$15,000,000	Préstamo	Sin garantía	7.75%	2024	867,397,500
US Century bank, equivale a US\$10,000,000	Préstamo	Sin garantía	7.35%	2024	578,265,000
Corporación Interamericana de Inversiones, equivale a US\$12,343,462	Préstamo	Sin garantía	6.98%	2024	713,779,223
					<u>2,737,706,723</u>
<b>d) Otros financiamientos</b>					
Stone, equivale a US\$100,555,078	Préstamo	Títulos valores de deuda	6.98%	2024	5,814,748,191
					<u>20,339,322,273</u>
Intereses por pagar, incluye US\$1,333,164					283,870,827
					<u>20,623,193,100</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Al 31 de diciembre de 2022

Acreeedores	Modalidad	Garantía	Tasa promedio ponderada	Plazo	Saldo DOP
<b>a) En moneda nacional (DOP)</b>					
Banco Central					
Otras obligaciones con el Banco Central	Préstamo	Títulos valores de deuda	3.10%	2023-2024	9,136,539,167
<b>b) En moneda extranjera (US\$)</b>					
Entidades financieras del exterior					
Bac Florida Bank, equivale a US\$7,000,000	Préstamo	Sin garantía	5.52%	2023	391,873,300
Citibank, equivale a US\$10,000,000	Préstamo	Sin garantía	7.61%	2023	559,819,000
US Century bank, equivale a US\$5,000,000	Préstamo	Sin garantía	5.00%	2023	279,909,500
Corporación Interamericana de Inversiones, equivale a US\$10,000,000	Préstamo	Sin garantía	5.68%	2023	559,819,000
Bladex, equivale a US\$10,000,000	Préstamo	Sin garantía	6.28%	2023	559,819,000
					<u>2,351,239,800</u>
					11,487,778,967
Intereses por pagar, incluye US\$524,566					<u>273,148,382</u>
					<u>11,760,927,349</u>

### 18. Otros Pasivos

Los otros pasivos consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
<b>Otras obligaciones financieras</b>		
Obligaciones financieras a la vista, incluye US\$1,171,343 y EUR\$1,048 (2022: US\$1,083,998 y EUR\$1,048)	419,094,359	319,297,808
Partidas no reclamadas por terceros	18,822,286	18,763,563
	<u>437,916,645</u>	<u>338,061,371</u>
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>		
Acreeedores diversos, incluye US\$1,276,229 y CAD\$40 (2022: US\$358,661 y EUR\$4,975)	311,793,093	219,227,108
Provisiones para contingencias, incluye US\$659,070 (2022: US\$408,028) (Nota 14)	200,909,540	140,881,435
Otras provisiones, incluye US\$497,743 (2022: US\$351,174)	626,715,814	385,913,668
Impuesto sobre la renta por pagar		88,002,099
Partidas por imputar (a), incluye US\$3,073,857, EUR\$46,358 y GBP\$60 (2022: US\$2,624,883 y EUR\$10,704)	462,797,695	343,275,073
Otros créditos diferidos, incluye US\$1,574 (2022: US\$776)	10,471,745	15,023,488
	<u>1,612,687,887</u>	<u>1,192,322,871</u>
	<u>2,050,604,532</u>	<u>1,530,384,242</u>

(a) 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.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### 19. Obligaciones asimilables de capital

Las obligaciones subordinadas consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Deudas subordinadas	2,747,750,000	2,250,000,000
Intereses por pagar	<u>37,263,014</u>	<u>53,157,881</u>
	<u>2,785,013,014</u>	<u>2,303,157,881</u>

La primera emisión de obligación asimilada de capital consta de cinco tramos de DOP100 millones cada uno, colocados en su totalidad el 25 de febrero de 2016, a través del mercado secundario y que venció 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 DOP1,000 millones, con tasa fija de 10.15%, colocados en su totalidad el 9 de octubre de 2019 a través del mercado secundario y con vencimiento el 9 de octubre de 2027.

La tercera emisión de deuda subordinada consta de un tramo de DOP750 millones, con tasa fija de 9%, colocados en su totalidad el 12 de noviembre de 2020 a través del mercado secundario y con vencimiento el 12 de noviembre de 2030.

La cuarta emisión de deuda subordinada consta de un tramo de DOP1,000 millones, con tasa fija de 10%, colocados en su totalidad el 15 de diciembre de 2023 a través del mercado secundario y con vencimiento el 15 de diciembre de 2031. El costo de emisión de deuda emitida en el 2023 es de DOP2,250,000, el cual será amortizado durante la vigencia de la deuda.

### 20. Patrimonio Neto

El patrimonio neto consiste en:

	Acciones Comunes			
	Autorizadas		Emitidas	
	Cantidad	Monto DOP	Cantidad	Monto DOP
SalDOS al 31 de diciembre de 2023	<u>95,776,826</u>	<u>11,493,219,120</u>	<u>92,128,974</u>	<u>11,055,476,880</u>
SalDOS al 31 de diciembre de 2022	<u>73,270,000</u>	<u>8,792,400,000</u>	<u>69,625,644</u>	<u>8,355,077,280</u>

El capital autorizado está representado por 95,776,826 acciones ordinarias, con un valor nominal de DOP120 cada una.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Número de accionistas y estructura de participación:

### Al 31 de diciembre de 2023

	Número de accionistas	Cantidad de acciones	Monto DOP	Porcentaje %
Personas jurídicas				
Vinculadas a la administración (a)	1	89,275,476	10,713,057,120	96.90%
No vinculadas a la administración	3	2,772,734	332,728,080	3.01%
	4	92,048,210	11,045,785,200	99.91%
Personas físicas				
No vinculadas a la administración	5	80,764	9,691,680	0.09%
	9	92,128,974	11,055,476,880	100.00%

### Al 31 de diciembre de 2022

	Número de accionistas	Cantidad de acciones	Monto DOP	Porcentaje %
Personas jurídicas				
No vinculadas a la administración	5	10,386,658	1,246,398,960	14.92%
Personas físicas				
Vinculadas a la administración	9	58,810,678	7,057,281,360	84.46%
No vinculadas a la administración	13	428,308	51,396,960	0.62%
	22	59,238,986	7,108,678,320	85.08%
	27	69,625,644	8,355,077,280	100.00%

a) Ver detalle del proceso de organización societaria en la Nota 35.

#### Distribución de dividendos

La distribución de dividendos correspondientes a las ganancias acumuladas al 31 de diciembre de 2022 y 2021 por DOP2,700,399,218 y DOP2,045,877,244, respectivamente, se realizó de acuerdo con las Asambleas de Accionistas celebradas el día 22 de marzo de 2023 y día 22 de marzo de 2022 por un total de DOP2,700,399,600 y DOP2,045,876,040 (quedando un remanente pendiente por distribuir de ejercicios anteriores de DOP1,522 y DOP1,904, respectivamente), a razón de un dividendo por acción de DOP38.78 y DOP38.91, respectivamente. Estos dividendos fueron pagados 100% en acciones.

#### 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 DOP107,517,301 al 31 de diciembre de 2023 y 2022.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

*Pérdida no realizada en inversiones disponibles para la venta*

Esta cuenta de patrimonio se afecta por la ganancia o pérdida por fluctuación del valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta. Sin embargo, al 31 de diciembre de 2023 y 2022 estas inversiones están registradas a su costo amortizado acorde a la Circular SB: Núm. 010/22, por lo que no se reconocieron efectos en el estado de cambios de patrimonio neto por variaciones en el valor razonable. El 5 de diciembre de 2023, mediante Circular CSB-REG-202300016, la Superintendencia de Bancos mantiene el tratamiento contable dispuesto en la Circular SB: Núm. 010/22.

### 21. 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:

#### Al 31 de diciembre de 2023

	Según normativa	Según la entidad
Encaje legal en DOP	7,999,268,695	8,872,910,726
Encaje legal en US\$	139,626,017	176,430,833
Créditos individuales o grupos de riesgo		
Con garantía	2,269,128,715	1,411,334,741
Sin garantía	4,538,257,431	500,000,000
Créditos individuales o grupos de riesgo vinculado		
Con garantía	1,512,752,477	1,411,334,741
Sin garantía	3,025,504,954	500,000,000
Global de créditos a vinculados	7,563,762,385	3,396,216,616
Préstamos a funcionarios y empleados	1,512,752,477	768,880,853
Participación en otras sociedades		
Inversiones en entidades financieras del exterior	2,211,095,376	
Inversiones en entidades no financieras	1,105,547,688	
Inversiones en entidades de apoyo y servicios conexos	2,211,095,376	
Propiedades, muebles y equipo	15,127,524,769	1,694,518,344
Contingencias	45,382,574,307	43,760,650,940
Financiamiento en moneda extranjera	3,561,677,240	2,737,706,723
Solvencia (a)	10%	13.60%

#### Al 31 de diciembre de 2022

	Según normativa	Según la entidad
Encaje legal en DOP	6,119,943,972	6,419,359,458
Encaje legal en US\$	145,930,691	179,165,432
Créditos individuales o grupos de riesgo		
Con garantía	2,234,488,209	1,330,917,728
Sin garantía	1,117,244,104	150,040,000
Créditos individuales o grupos de riesgo vinculado		
Con garantía	2,234,488,209	1,330,917,728
Sin garantía	1,117,244,104	150,040,000
Global de créditos a vinculados	5,586,220,522	2,468,390,355
Préstamos a funcionarios y empleados	1,117,244,104	593,391,098

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	Según normativa	Según la entidad
Participación en otras sociedades		
Inversiones en entidades financieras del exterior	1,671,015,456	
Inversiones en entidades no financieras	835,507,728	
Inversiones en entidades de apoyo y servicios conexos	1,671,015,456	
Propiedades, muebles y equipo	11,172,441,044	1,493,398,909
Contingencias	33,517,323,131	26,897,037,391
Financiamiento en moneda extranjera	2,689,477,123	2,351,239,800
Solvencia (a)	10%	14.84%
Un desglose de los activos y contingentes ponderados por riesgo de créditos computables es el siguiente:		
	2023	2022
Activos ponderados		
Activos ponderados al 0%		
Activos ponderados al 5%	67,350,485	69,382,109
Activos ponderados al 20%	902,228,984	762,895,229
Activos ponderados al 40%	4,391,183,845	4,536,302,721
Activos ponderados al 50%		
Activos ponderados al 100%	61,829,736,856	46,354,668,674
Total activos ponderados	67,190,500,170	51,723,248,733
Deducciones de activos		
Provisiones	2,702,103,033	3,064,618,299
Total activos ponderados menos deducciones	64,488,397,137	48,658,630,434
Operaciones contingentes		
Operaciones contingentes ponderadas al 0%		
Operaciones contingentes ponderadas al 5%	6,365,479	4,330,344
Operaciones contingentes ponderadas al 20%	6,298,201,192	3,841,343,867
Operaciones contingentes ponderadas al 40%		
Operaciones contingentes ponderadas al 100%	12,142,335,397	7,603,711,172
	18,446,902,068	11,449,385,383
Deducciones contingentes		
Por disposiciones vigentes (provisión para operaciones contingentes)	200,909,541	140,881,436
Total operaciones contingentes menos deducciones contingentes	18,245,992,527	11,308,503,947
Total activos contingentes ponderados por riesgo crediticio	82,734,389,664	59,967,134,381
Capital requerido por riesgo de mercado		
Valor en riesgo por tasa de interés (Ri) x 10	28,501,021,764	15,232,677,200
Valor en riesgo por tasa de cambio (Re) x 10	2,781,206	81,877,150
Capital requerido por riesgo de mercado	28,503,802,970	15,314,554,350
<b>Total activos contingentes ponderados por riesgo crediticio y riesgo de mercado</b>	<b>111,238,192,634</b>	<b>75,281,688,731</b>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

La composición del patrimonio técnico se presenta a continuación:

	2023	2022
Capital primario		
Capital en circulación	11,055,476,880	8,355,077,280
Aportes patrimoniales no capitalizados	816,780,588	609,846,463
Total capital primario	11,872,257,468	8,964,923,743
Capital secundario		
Provisión para cómputo del capital secundario (Nota 14)	800,000,000	450,000,000
Porción computable obligaciones asimilables de capital	2,347,750,000	1,650,000,000
Ajuste por revaluación de bienes inmuebles (Nota 12)	107,517,301	107,517,301
Total capital secundario	3,255,267,301	2,207,517,301
<b>Total patrimonio técnico</b>	<b>15,127,524,769</b>	<b>11,172,441,044</b>

### 22. Compromisos y Contingencias

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

	2023 DOP	2022 DOP
Garantías otorgadas		
Avales		
Otros avales (financieros), incluye US\$2,214,953 (2022: US\$410,840)	182,889,054	158,378,501
Líneas de crédito de utilización automática, incluyendo US\$271,260,369 (2022: US\$172,412,204)	43,491,523,879	26,588,433,996
Otras contingencias, incluye US\$200,000 (2022: US\$1,510,000)	86,238,007	150,224,894
	43,760,650,940	26,897,037,391

El Banco mantiene pasivos contingentes correspondientes a demandas surgidas en el curso normal de los negocios. De acuerdo con la administración, 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).

### 23. Cuentas de Orden

Las cuentas de orden consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Valores en cobranza	11,602,029	19,400,929
Créditos otorgados pendientes de utilizar	181,995,917	106,937,757
Garantías prendarias en poder del Banco	4,284,315,259	4,797,720,790
Otras garantías en poder del Banco	1,177,959,139	354,148,451
Garantías recibidas en poder de terceros	68,189,121,391	79,210,446,583
Cuentas castigadas	5,217,930,612	4,065,144,242
Rendimientos en suspenso	35,595,743	35,285,674
Litigios y demandas pendientes	23,529,238	23,000,000
Capital autorizado	11,493,219,120	8,792,400,000
Inversiones en valores adquiridos con descuentos	4,912,600,311	3,207,923,369

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	2023 DOP	2022 DOP
Contrato de compraventa a futuro con divisas	5,811,563,250	9,516,923,000
Otras cuentas de registro	4,882,949	4,290,183
Documentos por cobrar en poder de abogados	222,632	215,530
Bienes entregados en garantía	<u>8,628,355,486</u>	<u>12,471,760,752</u>
	<u>109,972,893,076</u>	<u>122,605,597,260</u>
<b>24. Ingresos y Gastos Financieros</b>		
Los ingresos y gastos financieros consisten en:		
	2023 DOP	2022 DOP
<b>Ingresos financieros</b>		
<i>Por cartera de créditos</i>		
Créditos comerciales	3,842,479,047	2,365,305,644
Créditos de consumo	4,663,836,895	2,343,428,239
Créditos hipotecarios para la vivienda	<u>690,642,348</u>	<u>546,997,987</u>
	<u>9,196,958,290</u>	<u>5,255,731,870</u>
<i>Por inversiones</i>		
Inversiones a negociar	37,001,799	
Inversiones disponibles para la venta	4,091,729,080	2,878,145,489
Inversiones mantenidas a vencimiento	10,842,338	2,140,445
Ganancia en venta de inversiones	<u>4,068,921,854</u>	<u>1,836,222,774</u>
	<u>8,208,495,071</u>	<u>4,716,508,708</u>
<i>Otros ingresos financieros</i>		
Por disponibilidades	600,386,098	548,813,352
Por fondos interbancarios		<u>15,011,133</u>
	<u>600,386,098</u>	<u>563,824,485</u>
Total ingresos financieros	<u>18,005,839,459</u>	<u>10,536,065,063</u>
<b>Gastos financieros</b>		
<i>Por captaciones</i>		
Depósitos del público	<u>(5,195,753,838)</u>	<u>(2,403,780,148)</u>
	<u>(5,195,753,838)</u>	<u>(2,403,780,148)</u>
<i>Por financiamientos</i>		
Financiamientos obtenidos	(609,001,021)	(440,195,289)
Obligaciones asimilables de capital	<u>(180,804,980)</u>	<u>(208,277,164)</u>
	<u>(789,806,001)</u>	<u>(648,472,453)</u>
<i>Otros gastos financieros</i>		
Por pérdida en venta de inversiones	<u>(2,685,818,910)</u>	<u>(1,381,320,118)</u>
	<u>(2,685,818,910)</u>	<u>(1,381,320,118)</u>
Total gastos financieros	<u>(8,671,378,749)</u>	<u>(4,433,572,719)</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	2023 DOP	2022 DOP
<b>25. Ingresos (Gastos) por Diferencia de Cambio</b>		
Los otros ingresos (gastos) por diferencia de cambio consisten en:		
	2023 DOP	2022 DOP
<b>Ingresos por diferencia de cambio</b>		
Por cartera de créditos	1,520,091,722	1,344,849,454
Por inversiones	2,268,403,288	1,756,405,843
Por disponibilidades	3,022,296,419	3,981,307,349
Por cuentas por cobrar	62,932,385	62,390,849
Por otros activos no financieros	1,258,772	4,014,682
Ajustes por diferencias de cambio	<u>6,216,016,173</u>	<u>8,616,984,055</u>
	<u>13,090,998,759</u>	<u>15,765,952,232</u>
<b>Gastos por diferencia de cambio</b>		
Por depósitos del público	(6,547,249,655)	(7,006,931,726)
Por financiamientos obtenidos	(454,079,824)	(239,731,369)
Ajustes por diferencias de cambio	<u>(6,015,654,111)</u>	<u>(8,246,577,176)</u>
	<u>(13,016,983,590)</u>	<u>(15,493,240,271)</u>
	<u>74,015,169</u>	<u>272,711,961</u>
<b>26. Otros Ingresos (Gastos) Operacionales</b>		
Los otros ingresos (gastos) operacionales consisten en:		
	2023 DOP	2022 DOP
<b>Otros ingresos operacionales</b>		
<i>Comisiones por servicios</i>		
Por giros y transferencias	136,808,718	125,825,599
Por certificación de cheques y ventas de cheques de administración	585,332	653,800
Por tarjetas de crédito	1,630,712,812	1,015,224,122
Por renovación de tarjetas de débito	430,160	445,410
Por manejo de cuentas corrientes y de ahorro	34,835,933	28,269,614
Por uso de cajeros automáticos	15,955,154	16,623,137
Comisiones por cartas de crédito	21,765,547	8,221,064
Otras comisiones (a)	<u>279,053,927</u>	<u>227,022,038</u>
	<u>2,120,147,583</u>	<u>1,422,284,784</u>
<i>Comisiones por cambio</i>		
Por cambio de divisas	<u>749,933,457</u>	<u>916,586,594</u>
<b>Ingresos diversos</b>		
Por otros ingresos diversos		
Penalidad por cancelación anticipada de préstamos	46,611,924	30,718,092
Penalidad por cancelación anticipada de certificados financieros	19,234,581	15,508,996

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	2023 DOP	2022 DOP
Honorarios gastos legales de préstamos	20,586,920	18,588,986
Por uso de cajeros automáticos de clientes en otros bancos	5,438,434	6,552,265
Por reclamaciones	52,749	47,860
Otros ingresos operacionales diversos	<u>58,255,453</u>	<u>61,050,443</u>
	150,180,061	132,466,642
Total otros ingresos operacionales	<u>3,020,261,101</u>	<u>2,471,338,020</u>
<b>Otros gastos operacionales</b>		
<i>Comisiones por servicios</i>		
Por giros y transferencias		(3,575)
Por servicios del Banco Central	(61,027,290)	(66,061,360)
Otros servicios	<u>(322,225,935)</u>	<u>(270,185,942)</u>
	(383,253,225)	(336,250,877)
<i>Comisión por cambio</i>		
Por cambio de divisas	<u>(18,824,162)</u>	<u>(31,346,787)</u>
<i>Gastos diversos</i>		
Otros gastos operacionales diversos		
Cargos tarifa y uso de cajeros automáticos de clientes	(11,095,421)	(17,817,177)
Cheques devueltos en dólares con más de 60 días	(30,278)	(5,493)
Otros gastos operacionales diversos	<u>(1,866,877)</u>	<u>(14,732,693)</u>
	(12,992,576)	(32,555,363)
Total otros gastos operacionales	<u>(415,069,963)</u>	<u>(400,153,027)</u>

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

### 27. Remuneraciones y Beneficios Sociales

Las remuneraciones y beneficios sociales consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Sueldos, salarios y participaciones en beneficios	2,469,096,738	2,022,520,399
Seguros sociales	171,257,062	135,402,570
Contribuciones a planes de pensiones (Nota 28)	115,172,578	90,556,100
Otros gastos de personal	<u>688,107,989</u>	<u>571,747,446</u>
	3,443,634,367	2,820,226,515

Las remuneraciones y beneficios sociales del personal directivo consisten en:

<b>Personal Directivo</b>	<b>2023 DOP</b>	<b>2022 DOP</b>
Miembros del Consejo de Directores	18,223,554	17,809,270
Alta gerencia (1)	<u>426,912,522</u>	<u>400,826,526</u>
	445,136,076	418,635,796

(1) Corresponden a remuneraciones y beneficios sociales a vicepresidentes de área y niveles superiores.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

La cantidad promedio de empleados durante el año 2023 fue de 2,053 (2022: 1,890).

### 28. 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 aportes realizados por el Banco fueron DOP115,172,578 (2022: DOP90,556,100) y de los empleados DOP46,558,888 (2022: DOP36,620,744).

### 29. Otros Ingresos (Gastos)

Los otros ingresos (gastos) consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Otros ingresos		
Recuperación de activos castigados	108,386,728	111,063,140
Ganancia por venta de propiedades, muebles y equipo	80,638	558,537
Ganancia por venta de bienes recibidos en recuperación de créditos		1,750,339
Ingreso por recuperación de gastos	217,708,825	133,887,775
Ingreso por banca seguro	196,235,377	128,899,683
Otros ingresos no operacionales	6,822,897	6,640,903
Ingresos diversos	<u>5,054,487</u>	<u>994,033</u>
	534,288,952	383,794,410
Otros gastos		
Gastos por bienes recibidos en recuperación de créditos	(6,722,685)	(9,044,034)
Pérdida por venta de propiedades, muebles y equipo		(4,183)
Pérdida en venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	(105,932)	(362,270)
Gasto por incobrabilidad de cuentas a recibir	(44,767,513)	(26,744,843)
Otros gastos no operacionales	(6,668,799)	(2,711,388)
Gastos diversos	<u>(25,925,518)</u>	<u>(13,865,729)</u>
	(84,190,447)	(52,732,447)
	450,098,505	331,061,963

### 30. Otros Gastos Operativos

Los otros gastos operativos consisten en:

	2023 DOP	2022 DOP
Arrendamiento de inmuebles, mobiliarios y equipo	367,720,264	295,276,304
Propaganda y publicidad	541,605,475	355,510,492
Traslados y comunicaciones	106,997,728	98,931,176
Aportes a la Superintendencia de Bancos (Nota 35)	223,174,429	193,907,720
Aportes al fondo de contingencia y consolidación bancaria (Nota 35)	302,618,674	
Licencias, soportes y mantenimientos	119,799,302	102,779,133
Agua, basura y energía eléctrica	60,176,579	53,378,614

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	2023 DOP	2022 DOP
Otros gastos operativos diversos	71,363,247	58,495,630
Papelería, útiles y otros materiales	71,202,841	57,350,568
Otros gastos de infraestructura	18,368,955	39,295,549
Mantenimiento y reparación de propiedades, muebles y equipo	35,527,872	27,284,727
Legales	41,802,404	31,621,026
Otros impuestos y tasas	54,875,791	28,023,237
Otros seguros	21,032,231	19,325,207
	<u>2,036,265,792</u>	<u>1,361,179,383</u>

### Honorarios de auditores externos

El rubro de servicios de terceros incluye los honorarios por auditoría externa por DOP9.3 millones y otros servicios por DOP0.7 millones.

### 31. 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 estado de situación financiera, excluyendo las revaluaciones. El impuesto sobre activos es un impuesto alternativo o mínimo, coexistente 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:

	2023 DOP	2022 DOP
Impuesto sobre la renta corriente	(344,536,601)	(340,788,936)
Impuesto sobre la renta diferido	76,425,638	
	<u>(268,110,963)</u>	<u>(340,788,936)</u>

### Impuesto sobre la renta 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:

	2023 DOP	2022 DOP
Resultado antes de impuesto sobre la renta	4,406,793,457	3,183,314,429
Diferencias permanentes		
Ingresos exentos	(3,036,684,983)	(1,881,469,059)
Impuesto sobre retribuciones complementarias	17,162,684	27,854,153
Otras partidas	(1,096,235)	(2,853,722)
	<u>(3,020,618,534)</u>	<u>(1,856,468,628)</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	2023 DOP	2022 DOP
Diferencias transitorias		
Ajuste que refleja la depreciación fiscal	(459,619,347)	(355,590,062)
Aumento (disminución) neto de la provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos	9,692,869	(6,133,663)
Exceso en provisión para cartera de crédito e inversiones	(746,348)	(1,243,467)
Aumento neto de la provisión para operaciones contingentes	60,028,105	98,561,333
Aumento en otras provisiones	352,797,297	269,516,348
	<u>(37,847,424)</u>	<u>5,110,489</u>
Resultado fiscal antes de pérdidas compensables	1,348,327,499	1,331,956,290
Pérdidas compensables	(72,266,015)	(69,775,046)
Resultado fiscal después de pérdidas compensables	1,276,061,484	1,262,181,244
Tasa de impuesto corporativa	27%	27%
Gasto de impuesto sobre la renta corriente	<u>344,536,601</u>	<u>340,788,936</u>

Al 31 de diciembre de 2023, el Banco tiene pérdidas fiscales acumuladas generadas en períodos anteriores por DOP127,870,053 ajustadas por inflación, las cuales pueden ser compensadas con futuras ganancias imponibles, siguiendo los lineamientos establecidos por la legislación fiscal dominicana como sigue:

	Generadas en 2019 DOP	Generadas en 2020 DOP	Generadas en 2021 DOP	Total compensables DOP
<b>Compensar</b>				
2024	34,216,065	20,495,865	17,554,086	72,266,016
2025		20,495,865	17,554,086	38,049,951
2026			17,554,086	17,554,086
	<u>34,216,065</u>	<u>40,991,730</u>	<u>52,662,258</u>	<u>127,870,053</u>

El Banco está sujeto al pago del impuesto del 27% sobre la renta neta imponible, sin embargo, en caso de que resulte pérdida fiscal, el impuesto a pagar será en función del 1% sobre el total de los activos fijos netos. El cálculo del impuesto sobre activos es como sigue:

	2023 DOP	2022 DOP
Activos fijos netos imponibles	1,583,223,121	1,382,103,691
Tasa impositiva	1%	1%
Impuesto sobre los activos	<u>15,832,231</u>	<u>13,821,037</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### Impuesto diferido

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

2023	Saldo inicial DOP	Ajustes del año DOP	Saldo final DOP
Provisión para inversiones	402,824	(402,824)	
Provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos	26,356,458	348,018	26,704,476
Provisión para operaciones contingentes	20,782,419	33,463,157	54,245,576
Otras provisiones	16,153,655	21,029,339	37,182,994
Pérdidas fiscales	41,130,931	(6,613,139)	34,517,792
	104,826,287	47,824,551	152,650,838
Depreciación de activos fijos	55,253,166	28,601,087	83,854,253
	160,079,453	76,425,638	236,505,091
2022	Saldo inicial DOP	Ajustes del año DOP	Saldo final DOP
Provisión para inversiones	402,824		402,824
Provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos	26,356,458		26,356,458
Provisión para operaciones contingentes	20,782,419		20,782,419
Otras provisiones	16,153,655		16,153,655
Pérdidas fiscales	41,130,931		41,130,931
	104,826,287		104,826,287
Depreciación de activos fijos	55,253,166		55,253,166
	160,079,453		160,079,453

### 32. Gestión de riesgos financieros

Por la naturaleza de las actividades de negocio que realiza el Banco en su operativa diaria, se expone a los riesgos de mercado (tasas de interés y tipo de cambio), de liquidez, crediticio, entre otros.

La gestión de los riesgos del Banco se apoya en directrices y lineamientos contemplados en las políticas y procedimientos del Banco, los cuales están sustentados en las mejores prácticas internacionales y regulaciones locales. Las referidas políticas y procedimientos son revisadas y actualizadas con frecuencia mínima anual y sometidos para su aprobación al Consejo de Directores vía el Comité de Gestión Integral de Riesgos.

#### a) Riesgo de mercado

El riesgo de mercado puede ser definido como el riesgo de incurrir en pérdidas en posiciones dentro y fuera del balance a raíz de posiciones adversas en los precios de mercado, tales como precio de valores, tasas de interés, tipo cambiario, y el precio de materias primas, entre otros.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

El marco de gestión del Banco para el riesgo de mercado cuenta con manuales de políticas, procedimientos y límites acorde a la naturaleza, complejidad y volumen de negocios. Dicho marco se basa en las mejores prácticas internacionales, y las regulaciones vigentes. Las mismas son actualizadas periódicamente por recomendación del Comité de Gestión Integral de Riesgos y aprobadas por el Consejo de Directores.

Los indicadores y límites principales para la gestión del riesgo de mercado se encuentran contenidas en la Declaración de Apetito por Riesgo de la entidad, definida por el Comité de Gestión Integral de Riesgos y aprobada por el Consejo de Directores. Los mismos se presentan al Comité de Gestión Integral de Riesgos y al Consejo de forma mensual de manera estructurada y ejecutiva y las desviaciones de los niveles de tolerancia son monitoreadas de manera diaria.

#### Principales indicadores de riesgo de mercado

- Concentración del portafolio de inversiones por sector, emisor, moneda y vencimiento.
- Spread de rentabilidad del portafolio de inversiones según tasas de referencia de mercado.
- Pérdida monetaria por cambios paralelos de las curvas de rendimiento referenciadas.
- Máxima pérdida de valor probable de los activos sensibles a tasa de interés según horizontes temporales y niveles de confianza definidos.
- Posición en moneda extranjera como proporción de los activos y el patrimonio del Banco.
- Máxima pérdida de valor probable de los activos y pasivos en moneda extranjera ante variaciones de los tipos de cambio expuestos en el balance y fuera del balance.
- Riesgos totales tomados por el Banco como proporción del patrimonio y los instrumentos cuasi-capital.
- Rentabilidad operativa ajustada por nivel de riesgo.

#### Medición del riesgo de mercado

Para la medición del riesgo de mercado, específicamente el riesgo estructural de balance, se utiliza la medición del Valor en Riesgo del balance, que estima la pérdida posible ante variaciones en tasa de interés y bajo supuestos de normalidad en los movimientos de tasa de interés. Esta metodología se complementa con el análisis de la brecha de reprecio que busca entender la sensibilidad del balance a movimientos adversos de las tasas de interés de referencia.

Para el riesgo de mercado inherente al portafolio de inversiones se utilizan una serie de metodologías incluyendo los cálculos de duración, duración modificada y convexidad como métricas de riesgo del portafolio ante movimientos de las curvas de rendimiento del mercado.

El riesgo de contraparte del portafolio de inversiones se monitorea con el seguimiento a las concentraciones del portafolio por emisor, moneda y vencimiento. Por igual, se monitorean las volatilidades de los rendimientos de los instrumentos en los cuales el Banco tiene posiciones.

Para el riesgo de mercado cambiario, se monitorea la diferencia entre los activos y pasivos en moneda extranjera, tanto dentro y fuera del balance, y los cambios en esta posición. Por igual, se utiliza la metodología VaR-Normal para estimar la máxima pérdida probable ante variaciones adversas del tipo de cambio. Estas mediciones se utilizan para el cálculo del consumo de capital por riesgo de mercado, y concomitantemente el índice de solvencia de la entidad.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### i) Composición del portafolio

La distribución de activos y pasivos financieros, sujetos a riesgo de mercado entre los portafolios mantenidos para negociar y no mantenidos para negociar, es la siguiente:

#### Al 31 de diciembre 2023

	Importe en libros DOP	Medición del riesgo de mercado	
		Portafolio para negociar DOP	Portafolio no negociable DOP
<i>Activos sujetos al riesgo de mercado</i>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	33,658,890,762		33,658,890,762
Inversiones a negociar, bruta	289,308,926	289,308,926	
Inversiones disponibles para la venta, bruta	49,171,440,671		49,171,440,671
Derivados y contratos de compraventa al contado	39,739,800		39,739,800
Cartera de créditos, bruta	66,770,432,738		66,770,432,738
Cuentas por cobrar	383,047,826		383,047,826
<i>Pasivos sujetos a riesgo de mercado</i>			
Depósitos del público	86,820,624,991		86,820,624,991
Depósitos en entidades financieras del país y del exterior	23,451,120,969		23,451,120,969
Derivados y contratos de compraventa al contado	14,850,000		14,850,000
Fondos tomados a préstamo	20,623,193,100		20,623,193,100
Obligaciones asimilables de capital	2,785,013,014		2,785,013,014

#### Al 31 de diciembre 2022

	Importe en libros DOP	Medición del riesgo de mercado	
		Portafolio para negociar DOP	Portafolio no negociable DOP
<i>Activos sujetos al riesgo de mercado</i>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	36,406,651,613		36,406,651,613
Inversiones a negociar, bruta	396,068,951	396,068,951	
Inversiones disponibles para la venta, bruta	30,254,246,530		30,254,246,530
Derivados y contratos de compraventa al contado	115,555,000		115,555,000
Cartera de créditos, bruta	53,234,386,506		53,234,386,506
Cuentas por cobrar	304,842,483		304,842,483
<i>Pasivos sujetos a riesgo de mercado</i>			
Depósitos del público	76,622,818,420		76,622,818,420
Depósitos en entidades financieras del país y del exterior	16,855,090,546		16,855,090,546
Derivados y contratos de compraventa al contado			
Fondos tomados a préstamo	11,760,927,349		11,760,927,349
Obligaciones asimilables de capital	2,303,157,881		2,303,157,881

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### ii) Exposición a riesgo de mercado

La exposición a riesgo de mercado y su tendencia al 31 de diciembre 2023 y 2022 y durante el período, indicando un resumen de la posición del VAR, conforme a la metodología establecida en la normativa vigente, es la siguiente:

	Promedio	Máximo	Mínimo
<b>Al 31 de diciembre de 2023</b>			
Riesgo de tipo de cambio	5,939,936	14,346,994	275,141
Riesgo de tasa de interés	<u>2,612,478,295</u>	<u>3,183,137,252</u>	<u>1,732,846,147</u>
Total DOP	<u>2,618,418,231</u>	<u>3,197,484,246</u>	<u>1,733,121,288</u>
<b>Al 31 de diciembre de 2022</b>			
Riesgo de tipo de cambio	14,271,809	34,301,918	663,416
Riesgo de tasa de interés	<u>1,515,877,288</u>	<u>2,457,106,084</u>	<u>428,007,883</u>
Total DOP	<u>1,530,149,097</u>	<u>2,491,408,002</u>	<u>428,671,299</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

### Notas a los Estados Financieros 31 de diciembre de 2023

#### iii) Riesgo de tasas de interés

El Banco maneja su riesgo de tasa de interés monitoreando su brecha de reprecio y los impactos de posibles cambios de tasa en el margen financiero, según su política, como complemento de las metodologías regulatorias existentes. Periódicamente, se envían a las instancias responsables de la estructura de reprecio del Banco informes sobre dicha brecha y mensualmente se lleva un informe detallado al Comité de Activos y Pasivos.

A continuación, se presenta un resumen en la posición (brecha de tasa de interés) del Banco, de sus activos y pasivos sensibles a tasas de interés por tipo de moneda, al 31 de diciembre y su tendencia

#### Al 31 de diciembre 2023

##### En moneda nacional (valores expresados en DOP)

	0-15 días	16-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-360 días	1 a 5 años	Mayores a 5 años	Total
<b>ACTIVOS</b>									
Depósitos en Banco Central	14,716,499,370								14,716,499,370
Depósitos a la vista y de ahorro en EIF	64,447,499								64,447,499
Créditos vigentes	13,324,364,279	9,224,085,543	1,549,933,040	1,346,935,535	5,939,713,747	4,687,765,554	14,132,217,432	1,161,648,274	51,366,663,404
Créditos en mora (de 31 a 90 días)	1,083,978,005	612,571,101	78,014,565	70,725,798	535,148,348	161,127,255	458,231,380	70,729,176	3,070,525,628
Créditos reestructurados vigentes	68,531,396	131,538,400	7,735,798	6,317,948	143,611,156		1,766,327		359,501,025
Créditos reestructurados en mora (de 31 a 90 días)	6,648,255	13,404,911	6,476,884	6,422,402	16,023,995	3,554,776	651,215		53,182,438
Inversiones disponibles para la venta				983,991	361,268,190	125,435,257	27,085,233,109	1,761,393,214	29,334,313,761
Total activos sensibles a tasas de interés	<u>29,264,468,804</u>	<u>9,981,599,955</u>	<u>1,642,160,287</u>	<u>1,431,385,674</u>	<u>6,995,765,436</u>	<u>4,977,882,842</u>	<u>41,678,099,463</u>	<u>2,993,770,664</u>	<u>98,965,133,125</u>
<b>PASIVOS</b>									
Depósitos del público	21,500,144,002	3,570,074,357	6,173,625,165	4,537,450,036	9,871,164,937	2,219,710,512	533,176,491	118,364,026	48,523,709,526
Depósitos de entidades financieras del país y del exterior	5,904,332,063	3,213,291,702	3,033,239,429	2,856,688,730	4,956,143,372	1,451,554,762	23,273,017		21,438,523,075
Fondos tomados a préstamo	132,195,726	141,972,505	1,551,540,920	581,443,746	813,263,444	1,652,581,000	6,913,870,000		11,786,867,341
Obligaciones asimilables de capital							1,000,000,000	1,750,000,000	2,750,000,000
Total pasivos sensibles a tasas de interés	<u>27,536,671,791</u>	<u>6,925,338,564</u>	<u>10,758,405,514</u>	<u>7,975,582,512</u>	<u>15,640,571,753</u>	<u>5,323,846,274</u>	<u>8,470,319,508</u>	<u>1,868,364,026</u>	<u>84,499,099,942</u>
<b>BRECHA</b>	1,727,797,013	3,056,261,391	(9,116,245,227)	(6,544,196,838)	(8,644,806,317)	(345,963,432)	33,207,779,955	1,125,406,638	14,466,033,183

65

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

### Notas a los Estados Financieros 31 de diciembre de 2023

##### En moneda extranjera (valores expresados en USD\$)

	0-15 días	16-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-360 días	1 a 5 años	Mayores a 5 años	Total
<b>ACTIVOS</b>									
Depósitos en Banco Central	175,645,366								175,645,366
Depósitos a la vista y de ahorro en EIF	78,645,772								78,645,772
Equivalente de efectivo		4,287,078							4,287,078
Créditos vigentes	82,937,296	52,407,418	1,361,085	11,170,714	13,700,996	812,844	5,365,442	8,941,074	176,696,869
Créditos en mora (de 31 a 90 días)	1,978,904	1,404,981	134,257	1,080,596	261,680		484,543	594,549	5,939,510
Créditos reestructurados vigentes	371,089	30,239						401,328	772,417
Créditos reestructurados (de 31 a 90 días)	169,252							169,252	338,504
Inversiones a negociar	5,000,000								5,000,000
Inversiones disponibles para la venta							141,279,587	180,796,163	322,075,750
Total activos sensibles a tasas de interés	<u>344,747,679</u>	<u>58,129,716</u>	<u>1,495,342</u>	<u>11,170,714</u>	<u>14,781,592</u>	<u>1,074,524</u>	<u>147,129,572</u>	<u>190,331,786</u>	<u>768,860,925</u>
<b>PASIVOS</b>									
Depósitos del público	419,211,792	29,199,965	51,495,232	36,119,251	113,079,097	12,676,788	368,496	2,222	662,152,843
Depósitos de entidades financieras del país y del exterior	15,555,981	3,337,339	6,743,112	2,993,829	2,470,391	3,701,399			34,802,051
Fondos tomados a préstamo			5,000,000		75,377,826	67,520,714			147,898,540
Total pasivos sensibles a tasas de interés	<u>434,767,773</u>	<u>32,537,304</u>	<u>63,238,344</u>	<u>39,113,080</u>	<u>190,927,314</u>	<u>83,898,901</u>	<u>368,496</u>	<u>2,222</u>	<u>844,853,434</u>
<b>BRECHA</b>	(90,020,094)	25,592,412	(61,743,002)	(27,942,366)	(176,145,722)	(82,824,377)	146,761,076	190,329,564	(75,992,509)

66

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

## Notas a los Estados Financieros 31 de diciembre de 2023

### Al 31 de diciembre 2022

#### En moneda nacional (valores expresados en DOP)

	0-15 días	16-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-360 días	1 a 5 años	Mayores a 5 años	Total
<b>ACTIVOS</b>									
Depósitos en Banco Central	16,905,019,272								16,905,019,272
Depósitos a la vista y de ahorro en EIF	36,727,547								36,727,547
Equivalente de efectivo	1,358,815,381								1,358,815,381
Créditos vigentes	7,164,061,367	11,921,226,874	1,099,128,161	1,439,254,361	6,674,969,151	7,301,334,519	6,980,646,828	742,000,884	43,322,622,145
Créditos en mora (de 31 a 90 días)	25,638,198	28,768,186	394,771	511,241	2,442,456	982,329	37,052,411	60,338	95,849,930
Créditos reestructurados vigentes	94,329,946	149,809,937	10,037,433	5,214,082	21,444,388	197,165,885	23,550,452		501,552,123
Créditos reestructurados en mora (de 31 a 90 días)	82,157	218,034	53,601	60,161	126,095	10,961	71,364		622,373
Inversiones a negociar		200,000,000							200,000,000
Inversiones disponibles para la venta	941,606,036	3,667,781,597	1,262,298,405		2,322,131,725	40,594,433	9,356,327,393	2,484,467,949	20,075,207,538
Total activos sensibles a tasas de interés	26,526,279,904	15,967,804,628	2,371,912,371	1,445,039,845	9,021,113,815	7,540,088,127	16,397,648,448	3,226,529,171	82,496,416,309
<b>PASIVOS</b>									
Depósitos del público	4,955,427,439	2,653,093,282	3,168,978,218	3,028,894,773	5,890,558,467	5,095,228,324	13,756,337,410	99,883,156	38,648,401,069
Depósitos de entidades financieras del país y del exterior	1,927,771,755	5,161,263,866	2,802,455,735	462,722,685	1,474,415,599	865,047,492	1,297,391,503		13,991,068,635
Fondos tomados a préstamo	153,491,047	230,584,014	339,059,718	535,591,431	2,374,747,931	5,503,065,027	1,000,000,000		9,136,539,168
Obligaciones asimilables de capital			500,000,000						2,250,000,000
Total pasivos sensibles a tasas de interés	7,036,690,241	8,044,941,162	6,810,493,671	4,027,208,889	9,739,721,997	11,463,340,843	16,053,728,913	849,883,156	64,026,008,872
<b>BRECHA</b>	19,489,589,663	7,922,863,466	(4,438,581,300)	(2,582,169,044)	(718,608,182)	(3,923,252,716)	343,919,535	2,376,646,015	18,470,407,437

67

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

## Notas a los Estados Financieros 31 de diciembre de 2023

#### En moneda extranjera (valores expresados en USD\$)

	0-15 días	16-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-360 días	1 a 5 años	Mayores a 5 años	Total
<b>ACTIVOS</b>									
Depósitos en Banco Central	177,271,029								177,271,029
Depósitos a la vista y de ahorro en EIF	67,039,790								67,039,790
Equivalente de efectivo	4,275,084								4,275,084
Créditos vigentes	36,167,484	88,663,159	1,903,362	1,117,839	13,054,176	2,542,131	14,800,944	1,506,813	159,755,908
Créditos en mora (de 31 a 90 días)	3,493	15,700	1,212	118	676				21,199
Créditos reestructurados vigentes		241,690							241,690
Inversiones a negociar	500,000	3,000,000							3,500,000
Inversiones disponibles para la venta							83,930,933	90,346,017	174,276,950
Total activos sensibles a tasas de interés	285,256,880	91,920,549	1,904,574	1,117,957	13,054,852	2,542,131	98,731,877	91,852,830	586,381,650
<b>PASIVOS</b>									
Depósitos del público	42,353,756	31,681,247	24,148,091	12,458,287	39,175,285	70,204,712	458,120,166	103,026	678,244,570
Depósitos de entidades financieras del país y del exterior	12,231,467	2,819,702	3,268,151	66,900	14,386,385	4,303,271	14,083,608		51,159,484
Fondos tomados a préstamo				15,000,000		27,000,000			42,000,000
Total pasivos sensibles a tasas de interés	54,585,223	34,500,949	27,416,242	27,525,187	53,561,670	101,507,983	472,203,774	103,026	771,404,054
<b>BRECHA</b>	230,671,657	57,419,600	(25,511,668)	(26,407,230)	(40,506,818)	(98,965,852)	(373,471,897)	91,749,804	(185,022,404)

68

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

La tasa de rendimiento promedio por moneda principal y exposiciones significativas en otras monedas, para activos financieros es como sigue:

	2023			2022		
	DOP%	US\$%	EUR\$%	DOP%	US\$%	EUR\$%
<b>ACTIVOS</b>						
Depósitos en Banco Central	3.64	0.68		3.91	0.44	
Depósitos a la vista y de ahorro en EIF		1.27	0.55		0.32	
Cartera de créditos	16.06	10.46		12.16	6.60	
Inversiones a negociar	9.35	5.45		6.81	1.32	
Inversiones disponibles para la venta	13.01	5.47		11.04	5.78	
<b>Total activos sensibles a tasas de interés</b>	<b>13.52</b>	<b>4.99</b>	<b>0.54</b>	<b>10.48</b>	<b>3.23</b>	
<b>PASIVOS</b>						
Depósitos del público	9.92	1.69	0.01	6.23	0.32	0.05
Depósitos en entidades financieras del país y del exterior	0.61	4.29	0.01	0.38	1.20	0.02
Fondos tomados a préstamo	3.81	6.41		3.51	3.02	
Obligaciones subordinadas	9.46			9.04		
<b>Total pasivos sensibles a tasas de interés</b>	<b>6.87</b>	<b>2.09</b>	<b>0.01</b>	<b>4.69</b>	<b>0.51</b>	<b>0.01</b>
<b>BRECHA</b>	<b>6.65</b>	<b>2.91</b>	<b>0.53</b>	<b>5.79</b>	<b>2.72</b>	<b>(0.01)</b>

La tasa de rendimiento promedio de cada uno de los componentes de las operaciones activas, es el porcentaje que resulta de dividir, los ingresos mensuales que aparecen en el estado de resultados, que se pueden imputar al activo correspondiente, entre el saldo acumulado mensual del referido activo y posteriormente determinar el promedio anual por el período reportado.

La tasa de costo promedio de cada uno de los componentes de las operaciones pasivas, es el porcentaje que resulta de dividir, el gasto mensual que se presenta en el estado de resultados, que se puede imputar al pasivo correspondiente, entre el saldo acumulado mensual del referido pasivo y posteriormente determinar el promedio anual por el período reportado.

Los activos con tasa de interés variable ascienden a DOP48,567,918,646 (2022: DOP37,665,094,013) y representan el 33.86% (2022: 34.69%) del total de activos. Los activos con tasa de interés fija asciende a DOP94,857,750,717 (2022: DOP70,903,790,750) y representan el 66.14% (2022: 65.31%) del total de activos.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, el Banco no tiene pasivos con tasa de interés variable. Los pasivos con tasa de interés fija, ascienden a DOP133,354,017,127 (2022: DOP107,541,994,196) y representan el 100% del total de pasivos en ambos años.

#### iv) Riesgo de tipo de cambio

El Banco maneja su riesgo cambiario a partir del monitoreo de su exposición a variaciones del tipo de cambio y su posible impacto sobre su patrimonio. Esta exposición se mide a través de posición neta de cambio definida como sus activos en moneda extranjera, menos pasivos en moneda extranjera y en el neto de sus contingencias en moneda extranjera. Los límites de exposición a riesgo cambiario van en línea lo establecido en el Reglamento Cambiario, y se monitorea su cumplimiento diariamente. Las coberturas son utilizadas para mantener la posición dentro de los niveles normativos.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

En el estado de situación financiera 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:

	2023		2022	
	Importe en moneda extranjera US\$	Total en DOP	Importe en moneda extranjera US\$	Total en DOP
<b>Activos</b>				
Efectivo y equivalentes de efectivo, equivalente a US\$257,934,570, EUR\$23,905,682, CAD\$3,017,668, GBP\$293,265 y CHF\$513,480 (2022: US\$254,115,515, EUR\$24,991,725, CAD\$2,502,123, GBP\$531,206 y CHF\$922,790)	287,670,902	16,635,001,426	284,261,180	15,913,480,953
Inversiones, equivalente a US\$330,611,145 y EUR\$166,200 (2022: US\$178,895,366 y EUR\$166,200)	330,795,016	19,128,718,012	179,072,648	10,024,827,073
Cartera de créditos (neto)	182,123,106	10,531,541,811	158,144,750	8,853,243,580
Cuentas por cobrar, equivalente a US\$1,018,370, EUR\$6,495 y CAD\$7,070 (2022: US\$1,290,976 y EUR\$8)	1,030,915	59,614,179	1,290,984	72,271,737
Otros activos, equivalente a US\$2,249, CAD\$200 y CHF\$60 (2022: US\$385,979 y CAD\$80)	2,473	142,992	386,038	21,611,141
<b>Total activos</b>	<b>801,622,412</b>	<b>46,355,018,420</b>	<b>623,155,600</b>	<b>34,885,434,484</b>
<b>Pasivos</b>				
Depósitos del público, equivalente a US\$636,161,453 y EUR\$23,478,275 (2022: US\$651,363,597 y EUR\$25,199,984)	662,154,253	38,290,062,903	678,244,929	37,969,439,811
Depósitos de entidades financieras del país y del exterior, equivalente a US\$34,731,394 y EUR\$65,460 (2022: US\$51,151,884 y EUR\$7,124)	34,803,866	2,012,585,746	51,159,484	2,864,005,108
Fondos tomados a préstamo (neto)	149,231,703	8,629,547,096	42,524,566	2,380,606,014
Otros pasivos, equivalente a US\$6,679,816 y EUR\$47,406, CAD\$40 y GBP\$60 (2022: US\$4,827,520 y EUR\$16,727)	6,732,404	389,311,366	4,845,363	271,252,627
<b>Total pasivos</b>	<b>852,922,226</b>	<b>49,321,507,111</b>	<b>776,774,342</b>	<b>43,485,303,560</b>
Contingencias (Nota 7)	50,500,000	2,920,238,250	170,000,000	9,516,923,000
Posición (corta) larga de moneda extranjera	(799,814)	(46,250,441)	16,381,258	917,053,924

Los activos, pasivos y contingencias en moneda extranjera están sustancialmente convertidos a moneda nacional a la tasa de cambio de DOP57.8265: US\$1 (2022: DOP55.9819: US\$1), DOP64.0186: EUR\$1 (2022: DOP59.7148: EUR\$1), DOP43.7948: CAD\$1 (2022: DOP41.3263: CAD\$1), DOP73.6738: GBP\$1 (2022: DOP67.5151: GBP\$1) y DOP68.8575: CHF\$1 (2022: DOP60.6232: CHF\$1).

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

## b) Riesgo de liquidez

### i) Exposición al riesgo de liquidez

La medición clave utilizada por el Banco para gestionar el riesgo de liquidez es el ratio de activos líquidos realizables entre el monto de las pasivos y operaciones contingentes exigibles.

La razón de liquidez al 31 de diciembre de 2023 y 2022 consiste en:

	2023		2022		Limite normativo
	En moneda nacional	En moneda extranjera	En moneda nacional	En moneda extranjera	
Razón de liquidez					
A 15 días ajustada	238.46%	518.09%	531.43%	651.10%	80%
A 30 días ajustada	195.13%	432.79%	425.15%	489.87%	80%
A 60 días ajustada	157.25%	344.06%	339.33%	336.96%	70%
A 90 días ajustada	144.89%	309.84%	290.24%	219.93%	70%
Posición					
A 15 días ajustada	8,159,965,094	135,295,605	14,426,219,092	131,356,995	
A 30 días ajustada	7,971,563,949	142,934,490	17,778,907,661	132,803,904	
A 60 días ajustada	6,990,154,500	144,463,586	19,876,284,764	124,250,268	
A 90 días ajustada	7,058,049,096	150,571,770	19,754,001,324	99,055,316	
Global (meses)	(26.58)	(0.32)	(34.61)	(1.30)	

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### ii) Análisis de vencimientos de los activos y pasivos financieros

A continuación, se presenta el calce de activos y pasivos financieros presentado en el estado de situación de acuerdo con su vencimiento contractual, con el fin de medir el descalce de plazos:

#### Al 31 de diciembre de 2023

Vencimiento de Activos y Pasivos	0-15 días	16-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-360 días	1 a 5 años	Mayores a 5 años	Total
Efectivo y equivalente de efectivo	27,318,493,460	6,325,000,000							33,643,493,460
Inversiones	8,748,661,015	289,132,500		983,991	361,268,190	125,435,257	35,254,937,152	12,216,202,550	48,247,959,640
Cartera de créditos	202,260,404	645,080,535	1,887,660,261	2,424,168,344	3,454,182,205	8,583,771,032	31,025,496,898	9,460,631,192	66,229,651,482
Rendimientos por cobrar		17,342,806	9,598,616	12,113,372	23,939,943	45,417,817	1,086,075,466	360,220,091	1,768,968,515
Derivados y contratos de compraventa al contado									39,739,800
Derechos en Fideicomiso			19,577,851	11,081,458	14,869,459	230,000,000			230,000,000
Cuentas por cobrar		99,514,665	1,013,460	15,422	5,105,032	29,572,455		8,199,590	383,047,826
Otros activos	36,269,414,879	7,695,954,934	1,917,850,188	2,448,362,587	3,859,364,829	9,071,570,991	67,378,509,516	22,045,253,423	150,686,281,347
Total activos	45,741,694,700	5,265,540,197	9,151,414,199	6,626,099,878	16,410,133,352	2,952,764,776	554,485,349	118,492,540	86,820,624,991
Depósitos del público									
Depósitos en entidades financieras del país y del exterior	6,803,879,979	3,406,395,405	3,423,169,975	3,029,811,401	5,098,997,465	1,665,593,728	23,273,017		23,451,120,970
Fondos tomados a préstamo	416,066,553	141,972,505	1,840,673,420	581,443,746	5,172,099,307	5,557,067,569	6,913,870,000		20,623,193,100
Obligaciones									
Subordinadas		14,850,000							14,850,000
Derivados	4,564,356	1,162,864,456	338,106,722	12,110,484	18,840,476	375,512,659	1,000,000,000	1,750,000,000	2,750,000,000
Otros pasivos	52,966,205,588	9,991,622,563	14,753,364,316	10,249,465,509	26,700,070,600	10,550,938,732	8,630,233,744	1,868,492,540	143,420,624
Total pasivos	(16,696,790,709)	(2,295,667,629)	(12,835,514,128)	(7,801,102,922)	(22,840,705,771)	(1,479,367,741)	58,748,275,772	20,176,760,883	14,975,887,755
<b>Brecha o Gap de Vencimiento</b>									

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

## Notas a los Estados Financieros 31 de diciembre de 2023

### Al 31 de diciembre de 2022

Vencimiento de Activos y Pasivos	0-15 días	16-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-360 días	1 a 5 años	Mayores a 5 años	Total
Efectivo y equivalente de efectivo	36,303,770,817								36,303,770,817
Inversiones	969,596,986	3,835,727,297	1,262,298,405	1,022,426,962	2,322,131,725	40,594,433	14,054,940,478	7,542,206,811	30,027,496,135
Cartera de créditos	5,583,141,962	311,085,855	2,412,220,138	1,022,426,962	5,298,084,137	10,008,963,110	19,440,168,092	8,802,712,556	52,878,802,812
Rendimientos por cobrar	582,793,734	243,292,294	71,467,652	61,706,581	121,725,379	298,196			1,081,283,836
Derivados y contratos de compraventa al contado		115,555,000							115,555,000
Cuentas por cobrar		246,373,486	7,015,080	6,980,601	11,527,510	32,945,806			304,842,483
Otros activos	41,859,775	41,859,775	5,934,989	829,651	14,484,813	18,372,809		8,199,590	89,681,627
<b>Total activos</b>	<b>43,439,303,499</b>	<b>4,793,893,707</b>	<b>3,758,936,264</b>	<b>1,091,943,795</b>	<b>7,767,953,564</b>	<b>10,101,174,354</b>	<b>33,495,108,570</b>	<b>16,353,118,957</b>	<b>120,801,432,710</b>
Depósitos del público	45,679,991,623	4,426,669,685	4,520,834,224	3,726,333,359	8,083,665,368	9,025,421,518	1,054,251,951	105,650,692	76,622,818,420
Depósitos en entidades financieras del país y del exterior	4,229,758,456	5,319,116,120	2,985,413,042	466,467,874	2,279,792,772	1,105,952,804	468,589,478		16,855,090,546
Fondos tomados a préstamo	187,333,681	237,308,792	348,948,093	1,390,939,978	2,426,491,353	7,169,905,452			11,760,927,349
Obligaciones subordinadas		465,441,947	521,038,436	101,488,954	32,119,445	1,017	1,000,000,000	750,000,000	2,303,157,881
Otros pasivos	726,421,539	465,441,947	101,388,722	101,488,954	115,319,448	1,017	20,322,615		1,530,384,242
<b>Total pasivos</b>	<b>50,823,505,299</b>	<b>10,448,536,544</b>	<b>8,477,622,517</b>	<b>5,685,230,165</b>	<b>12,937,388,366</b>	<b>17,301,280,791</b>	<b>2,543,164,044</b>	<b>855,650,692</b>	<b>109,072,378,438</b>
<b>Brecha o Gap de Vencimiento</b>	<b>(7,384,201,800)</b>	<b>(5,654,642,837)</b>	<b>(4,718,686,253)</b>	<b>(4,593,286,370)</b>	<b>(5,169,434,822)</b>	<b>(7,200,106,437)</b>	<b>30,951,944,526</b>	<b>15,497,468,265</b>	<b>11,729,054,272</b>

73

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

## Notas a los Estados Financieros 31 de diciembre de 2023

### iii) Reserva de liquidez

Como parte de la gestión de riesgo de liquidez que se originan de los pasivos financieros, a continuación, se muestran los activos financieros no derivados, que se espera recuperar o liquidar en un plazo no mayor a 12 meses después de la fecha del estado de situación financiera:

#### Al 31 de diciembre de 2023

	Importe en libros DOP	Valor razonable DOP
Efectivo y equivalentes de efectivo		
Caja	3,655,481,916	3,655,481,916
Banco Central	24,873,456,101	24,873,456,101
Bancos del país	101,112,334	101,112,334
Banco del exterior	4,511,144,921	4,511,144,921
Equivalente de efectivo	502,298,188	502,298,188
Inversiones		
Inversiones en títulos de deuda pública	46,900,651,613	
Instrumentos de deuda de empresas privadas	601,106,772	
Líneas de crédito formalizadas no utilizadas en otras entidades financieras	2,635,000,000	
<b>Reserva de liquidez total</b>	<b>83,780,251,845</b>	

#### Al 31 de diciembre de 2022

	Importe en libros DOP	Valor razonable DOP
Efectivo y equivalentes de efectivo		
Caja	3,888,116,131	3,888,116,131
Banco Central	26,828,988,209	26,828,988,209
Bancos del país	72,100,819	72,100,819
Banco del exterior	3,717,641,493	3,717,641,493
Equivalente de efectivo	1,796,924,165	1,796,924,165
Inversiones		
Inversiones en títulos de deuda pública	28,437,159,067	
Instrumentos de deuda de empresas privadas	613,185,705	
Líneas de crédito formalizadas no utilizadas en otras entidades financieras	5,035,000,000	
<b>Reserva de liquidez total</b>	<b>66,500,999,458</b>	

### iv) Activos financieros cedidos como colateral

Los activos cedidos como colateral, son aquellos que forman parte de las transacciones de venta y re-compra y los préstamos de valores.

Al 31 de diciembre de 2023, el valor en libros de los activos financieros cedidos como colaterales por el Banco, era de DOP23,113,588,702 (2022: DOP12,833,390,498).

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

El Banco no tiene activos financieros aceptados como colaterales, y que hayan sido vendidos o re-cedidos y que el Banco este obligado a devolver títulos equivalentes.

v) Concentración con depositantes

El Banco no depende de un relativamente reducido número de depositantes, ni existe una excesiva concentración de depósitos.

c) **Riesgo de crédito**

El perfil de riesgo del Banco se encuentra determinado por su objetivo de generar resultados, manteniendo niveles de riesgo acordes a nuestro apetito de riesgo y al capital que soporta las operaciones.

Las líneas de negocios y productos que generan el riesgo de crédito están dentro de las que se ofrecen tradicionalmente en la Banca del país, y cualquier modificación requiere de una actualización de las políticas, son revisadas por el Comité de Gestión Integral de Riesgos y luego aprobadas por el Consejo de Directores.

El Marco de Gestión Integral de Riesgos es el documento que establece las políticas del Banco para identificar, medir, controlar, gestionar e informar los riesgos asociados a su tamaño, complejidad y perfil de riesgo. Este documento esta alineado a las mejores prácticas y conforme al "Enterprise Risk Management Framework". Este documento es revisado y aprobado anualmente por el Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Consejo de Directores.

i) Prácticas para gestionar el riesgo de crédito

La identificación y clasificación del riesgo de crédito es fundamental para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras.

El control de los riesgos inherentes a la actividad que conlleva riesgo de crédito se realiza a través de la utilización de los mecanismos que se enumeran a continuación:

- Declaración de apetito de riesgo, aprobada por el Consejo de Directores, en el cual se incluyen indicadores y métricas sobre los riesgos asumidos y cuánto riesgo está dispuesto a asumir el Banco.
- Sistema de gobernanza de riesgos que involucra el Consejo de Directores, Comité Gestión de Integral de Riesgos y Comités de Alta Gerencia, en adición al conjunto de manuales, políticas y procedimientos que norman el proceso de crédito.
- Definición de los roles y responsabilidades necesarios para asegurar la evaluación y monitoreo continuo del riesgo de crédito.
- Establecimiento de políticas y controles, e implementación de herramientas y aplicativos para la gestión del riesgo de crédito.
- Monitoreo de indicadores, evaluaciones de riesgo y de controles clave, así como divulgación mediante boletines diarios y reportes mensuales a Comités.
- Realización de pruebas de estrés que permiten verificar el efecto de condiciones económicas adversas sobre las proyecciones plasmadas en el presupuesto del Banco.

En adición a los requerimientos del REA, el Banco analiza los conceptos de pérdidas esperadas y pérdidas inesperadas.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Políticas para determinar la estimación de provisiones crediticias por activos riesgosos

El Banco estima las provisiones crediticias para cubrir los riesgos de sus activos conforme a las pautas establecidas en el REA. Por su parte, las metodologías para la constitución, registro y uso de las provisiones se aplican conforme a la regulación vigente y las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, según aplique.

En adición a ello, el Banco cuenta con un modelo interno para la gestión de provisiones adicionales, mediante el cual se ponderan factores de riesgo que expliquen y pronostiquen la probabilidad de impago, calificaciones de niveles de riesgo que posteriormente son empleadas en el cálculo de una probabilidad de incumplimiento o default para cada uno de estos. En adición, es determinado un factor porcentual de la exposición al riesgo relacionado con el nivel de recuperación de garantías o colaterales asociados al préstamo (severidad de la pérdida); permitiendo como resultado final un monto de exposición al incumplimiento.

Este modelo considera los procesos de clasificación de activos y las categorías de riesgo asignadas, el riesgo potencial y real de los activos y contingentes, la variación del ciclo económico, el apetito de riesgo del Banco y la mejoría en niveles de cobertura a través de provisiones adicionales o estrategias internas.

Políticas de castigo de la cartera de créditos

La política de castigo de Banco considera el marco regulatorio asociado, los tipos de productos crediticios, plazos de ejecución periódicos, niveles de morosidad, estatus de provisionamiento, estatus de garantías constituidas, existencia de acuerdos de pago, intervenciones de organismos, reclamaciones y gestiones internas o externas para la recuperación del crédito.

Políticas de reestructuración de créditos

Los criterios implementados para las reestructuraciones de crédito están orientados a la normalización y recuperación financiera del deudor. El proceso toma en cuenta el nivel de riesgo del deudor y su capacidad de cumplimiento, la existencia de garantías reales, su evolución en comportamiento y capacidad de pago, la condición financiera actual y viabilidad futura del cliente, niveles de deterioro interno y externo, renegociaciones de nuevas formas de pago (plazo, tasa, garantía), condonaciones, moneda origen de los créditos, ejecución de garantías y asignación a oficinas de abogados externos.

Cuando los clientes se encuentran acogidos (o sometidos) a procesos de liquidación judicial, en los procesos de reestructuración internos (evaluación, negociación) se incorporan las consideraciones regulatorias y legales correspondientes, conforme al REA y a la Ley No.141-15 de Reestructuración y Liquidación de Empresas y Personas Físicas Comerciantes, de fecha 7 de agosto de 2015.

Políticas sobre concentración de créditos

Los niveles de concentración de la cartera de crédito se encuentran delimitados en la Declaración de Apetito de Riesgo del Banco, en cuanto a la cartera vinculada (global, empleados), los principales sectores económicos en seguimiento, grupos de riesgo o económicos, mayores deudores del portafolio, exposiciones con y sin garantía, concentración en moneda extranjera y concentración en categorías de riesgo medio - alto. Los indicadores de riesgo de concentración son monitoreados y gestionados tanto a nivel interno como regulatorio, a través del tablero de gestión integral de riesgos, definida su revisión continua y presentación periódica de sus resultados ante el Comité de Cartera, Comité de Gestión Integral de Riesgos y Consejo de Directores.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### Políticas de recuperación de la cartera de créditos

El proceso de recuperación de créditos del Banco se realiza en diferentes fases o etapas, atendiendo a los niveles de riesgo de los deudores, tipos de productos, índices de morosidad, montos a recuperar y procesos requeridos para ejecución de garantías disponibles; con el objetivo principal de mejorar la calidad de cartera y mantener la relación comercial entre las partes. La gestión de recuperación de créditos está enfocada en el cliente, a fines de abordar su riesgo inherente, considerando a su vez diferentes estrategias y protocolos, canales o flujos de gestión disponibles, negociación efectiva e impacto económico.

### Políticas internas de gestión del riesgo de crédito

El Banco define sus políticas, procedimientos, modelos y metodologías a partir de las normativas y regulaciones vigentes, garantizando el apego a las mismas mediante procesos de monitoreo y control.

### ii) Información sobre las garantías

#### Políticas y procesos aplicados para la valoración, gestión y ejecución de las garantías

El Banco define la obtención de garantías como respaldo de las operaciones crediticias que así lo ameriten.

La valoración de estas garantías (admisibilidad) considera el valor de mercado y el porcentaje de admisibilidad detallado en el REA y sus modificaciones. Dicho valor de mercado parte de una tasación y para los casos de títulos de valores, del vector de precios de mercado autorizado por la Superintendencia del Mercado de Valores (acorde a política de valoración interna del Banco). Los criterios de gestión de las garantías contemplan estatus jurídico y legal, áreas protegidas, derechos de propiedad, entre otros.

Por su parte, los procesos para la formalización, registro y control de las garantías implementados están contenidos en el Instructivo sobre Formalización, Registro y Control de Garantías vigente, emitido por la Superintendencia de Bancos.

#### Información acerca de la naturaleza y el valor admisible de las garantías recibidas

Al cierre de diciembre 2023, el Banco mantiene la siguiente concentración atendiendo a los diferentes tipos de garantías recibidas en respaldo de las facilidades de crédito otorgadas por el Banco.

La admisibilidad de las garantías corresponde a los porcentajes establecidos en el REA y sus modificaciones.

Tipo de garantía	Balance capital DOP	Monto admisibilidad DOP
Depósitos en efectivo e instrumentos financieros	3,530,717,591	3,530,717,591
Bienes inmuebles	12,581,896,478	11,532,185,592
Bienes muebles	2,487,043,062	2,051,076,558
Garantías fiduciarias	1,972,823,015	1,972,823,015
Otras garantías	784,688,339	495,301,036
Sin garantías	44,872,482,997	
	<b>66,229,651,482</b>	<b>19,582,103,792</b>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### Información sobre los instrumentos para los que no se ha reconocido provisiones como consecuencia de la garantía

La cartera de crédito del Banco al 31 de diciembre de 2023, evitó provisionar un monto de DOP673 millones provenientes de 527 créditos cuyos deudores tienen clasificaciones de saldo cubierto mejores a la clasificación de saldo expuesto del deudor y garantías admisibles que cubren una porción o la totalidad del crédito y, por lo tanto, para fines de constitución de provisiones requieren un monto menor de provisiones que si no tuvieran garantías admisibles.

### iii) Concentración de préstamos

El Banco realiza periódicamente análisis de concentración de préstamos por sectores económicos, por grupos económicos, por grandes exposiciones individuales, y por zona geográfica. El Consejo de Directores del Banco, a través la Declaración de Apetito de Riesgo del Banco establece límites de concentración, siendo esta la manera en cómo lleva a la práctica su apetito de riesgo. El riesgo y el crecimiento de la cartera están controlados a partir de la diversificación de los créditos.

Los grupos de riesgo son conformados de acuerdo con la regulación, y el Banco analiza periódicamente su exposición actual y potencial a clientes y grupos, segmentos, entre otros. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 el Banco se encuentra en cumplimiento con los límites de concentración en créditos individuales o grupos de riesgo con garantía y sin garantía (Nota 32).

La mayor concentración de la cartera de créditos se encuentra en comercio al por mayor y menor y en consumo, incluyendo el producto tarjetas de crédito representando un 57% (2022: 51%) del total de la cartera bruta. Los préstamos hipotecarios representan el 10% (2022: 11%) y el resto está disgregado en múltiples sectores de la economía nacional siendo los principales: industrias manufactureras, intermediación financiera, construcción y otros (Nota 8).

### iv) Análisis de la exposición al riesgo de crédito

La exposición crediticia de las inversiones medidas a costo amortizado es la siguiente:

#### **31 de diciembre de 2023**

Inversiones	Saldo bruto DOP	Provisiones DOP	Saldo neto DOP
Sector público no financiero			
Calificación A	27,309,198,067		27,309,198,067
	<u>27,309,198,067</u>		<u>27,309,198,067</u>
Sector financiero			
Clasificación A	21,346,984,633	7,911,255	21,339,073,378
Clasificación B	622,267,907	18,662,745	603,605,162
	<u>21,969,252,540</u>	<u>26,574,000</u>	<u>21,942,678,540</u>
Sector privado no financiero			
Clasificación A	182,298,990	1,813,111	180,485,879
	<u>182,298,990</u>	<u>1,813,111</u>	<u>180,485,879</u>
Total Exposición de Riesgo Crediticio de las Inversiones	<u>49,460,749,597</u>	<u>28,387,111</u>	<u>49,432,362,486</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### 31 de diciembre de 2022

Inversiones	Saldo bruto DOP	Provisiones DOP	Saldo neto DOP
Sector público no financiero			
Clasificación A	16,956,289,537		16,956,289,537
	<u>16,956,289,537</u>		<u>16,956,289,537</u>
Sector financiero			
Clasificación A	12,806,237,381	10,371,348	12,795,866,033
Clasificación B	711,262,709	22,048,678	689,214,031
	<u>13,517,500,090</u>	<u>32,420,026</u>	<u>13,485,080,064</u>
Sector privado no financiero			
Clasificación A	176,525,854	1,931,417	174,594,437
	<u>176,525,854</u>	<u>1,931,417</u>	<u>174,594,437</u>
Total Exposición de Riesgo Creditorio de las Inversiones	<u>30,650,315,481</u>	<u>34,351,443</u>	<u>30,615,964,038</u>

La exposición crediticia de la cartera de créditos es la siguiente:

### 31 de diciembre de 2023

Cartera de créditos	Saldo bruto DOP	Provisiones mínimas requeridas DOP	Saldo neto DOP
Mayores deudores comerciales			
Clasificación A	10,570,482,019	105,704,820	10,464,777,199
Clasificación B	10,617,643,794	219,239,130	10,398,404,664
Clasificación C	1,287,830,733	32,860,803	1,254,969,930
Clasificación D1	393,799,683	27,959,534	365,840,149
Clasificación D2	254,898,274	12,511,729	242,386,545
Clasificación E	181,479	181,479	
Subtotal	<u>23,124,835,982</u>	<u>398,457,495</u>	<u>22,726,378,487</u>
Medianos deudores comerciales			
Clasificación A	846,811,092	8,468,111	838,342,981
Clasificación B	38,026,442	715,993	37,310,449
Clasificación C	123,957,225	11,665,392	112,291,833
Clasificación D1	32,999,295	13,302,368	19,696,927
Clasificación D2			
Clasificación E	20,943,816	18,370,431	2,573,385
Subtotal	<u>1,062,737,870</u>	<u>52,522,295</u>	<u>1,010,215,575</u>
Menores deudores comerciales			
Clasificación A	10,099,105,618	104,026,554	9,995,079,064
Clasificación B	343,526,447	10,686,746	332,839,701
Clasificación C	229,610,948	32,267,021	197,343,927
Clasificación D1	103,551,582	41,799,585	61,751,997
Clasificación D2	77,024,377	46,931,881	30,092,496
Clasificación E	70,358,680	63,063,440	7,295,240
Subtotal	<u>10,923,177,652</u>	<u>298,775,227</u>	<u>10,624,402,425</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Cartera de créditos	Saldo bruto DOP	Provisiones mínimas requeridas DOP	Saldo neto DOP
Créditos de consumo préstamos personales			
Clasificación A	17,709,929,113	177,220,319	17,532,708,794
Clasificación B	198,364,594	6,660,163	191,704,431
Clasificación C	126,838,735	22,052,701	104,786,034
Clasificación D1	299,670,082	122,264,014	177,406,068
Clasificación D2	70,910,830	42,560,803	28,350,027
Clasificación E	38,321,149	30,955,731	7,365,418
Subtotal	<u>18,444,034,503</u>	<u>401,713,731</u>	<u>18,042,320,772</u>
Créditos de consumo tarjetas de crédito			
Clasificación A	5,679,380,113	56,793,807	5,622,586,306
Clasificación B	214,543,133	6,431,434	208,111,699
Clasificación C	148,557,734	29,678,556	118,879,178
Clasificación D1	272,975,375	125,616,316	147,359,059
Clasificación D2	15,891,517	10,021,789	5,869,728
Clasificación E	12,515,768	12,463,358	52,410
Subtotal	<u>6,343,863,640</u>	<u>241,005,260</u>	<u>6,102,858,380</u>
Créditos hipotecarios para la vivienda			
Clasificación A	6,541,786,181	64,525,278	6,477,260,903
Clasificación B	224,533,743	3,174,833	221,358,910
Clasificación C	67,414,235	4,084,051	63,330,184
Clasificación D1	8,896,642	1,443,168	7,453,474
Clasificación D2	16,252,922	2,817,029	13,435,893
Clasificación E	12,899,368	5,887,368	7,012,000
Subtotal	<u>6,871,783,091</u>	<u>81,931,727</u>	<u>6,789,851,364</u>
Total Exposición de Riesgo Creditorio de la Cartera de Créditos	<u>66,770,432,738</u>	<u>1,474,405,735</u>	<u>65,296,027,003</u>

### 31 de diciembre de 2022

Cartera de créditos	Saldo bruto DOP	Provisiones mínimas requeridas DOP	Saldo neto DOP
Mayores deudores comerciales			
Clasificación A	9,735,800,934	101,095,749	9,634,705,185
Clasificación B	8,710,636,867	145,306,903	8,565,329,964
Clasificación C	989,922,894	37,928,764	951,994,130
Clasificación D1	264,622,596	14,740,012	249,882,584
Clasificación D2	539,791,049	17,236,555	522,554,494
Clasificación E	157,981	157,981	
Subtotal	<u>20,240,932,321</u>	<u>316,465,964</u>	<u>19,924,466,357</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

<b>Cartera de créditos</b>	<b>Saldo bruto DOP</b>	<b>Provisiones mínimas requeridas DOP</b>	<b>Saldo neto DOP</b>
<b>Medianos deudores comerciales</b>			
Clasificación A	735,714,006	7,357,140	728,356,866
Clasificación B	112,204,307	1,961,103	110,243,204
Clasificación C	56,064,964	3,086,802	52,978,162
Clasificación D1	13,300,407	544,699	12,755,708
Clasificación D2			
Clasificación E	32,517,574	29,380,211	3,137,363
Subtotal	949,801,258	42,329,955	907,471,303
<b>Menores deudores comerciales</b>			
Clasificación A	9,216,025,647	94,740,253	9,121,285,394
Clasificación B	182,936,758	7,770,870	175,165,888
Clasificación C	118,477,600	19,964,395	98,513,205
Clasificación D1	49,724,614	18,910,556	30,814,058
Clasificación D2	44,468,434	26,097,359	18,371,075
Clasificación E	56,044,379	52,043,956	4,000,423
Subtotal	9,667,677,432	219,527,389	9,448,150,043
<b>Créditos de consumo préstamos personales</b>			
Clasificación A	11,676,941,356	124,459,845	11,552,481,511
Clasificación B	149,098,705	6,214,647	142,884,058
Clasificación C	105,187,349	18,214,639	86,972,710
Clasificación D1	100,554,888	38,191,525	62,363,363
Clasificación D2	57,841,826	33,369,642	24,472,184
Clasificación E	43,395,814	35,330,672	8,065,142
Subtotal	12,133,019,938	255,780,970	11,877,238,968
<b>Créditos de consumo tarjetas de crédito</b>			
Clasificación A	4,043,999,923	58,016,488	3,985,983,435
Clasificación B	75,284,471	2,245,655	73,038,816
Clasificación C	53,228,555	10,636,211	42,592,344
Clasificación D1	88,679,512	31,603,037	57,076,475
Clasificación D2	52,134,928	27,839,072	24,295,856
Clasificación E	20,460,434	18,554,987	1,905,447
Subtotal	4,333,787,823	148,895,450	4,184,892,373
<b>Créditos hipotecarios para la vivienda</b>			
Clasificación A	5,663,175,179	55,746,431	5,607,428,748
Clasificación B	161,971,174	1,800,119	160,171,055
Clasificación C	52,482,666	2,896,348	49,586,318
Clasificación D1	12,771,324	123,913	12,647,411
Clasificación D2	11,455,042	2,206,425	9,248,617
Clasificación E	7,312,349	1,992,290	5,320,059
Subtotal	5,909,167,734	64,765,526	5,844,402,208
<b>Total Exposición de Riesgo Crediticio de la Cartera de Créditos</b>	<b>53,234,386,506</b>	<b>1,047,765,254</b>	<b>52,186,621,252</b>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

v) Información sobre las tasas históricas de impago

**31 de diciembre de 2023**

<b>Concepto</b>	<b>Último año DOP</b>	<b>Últimos 3 años DOP</b>	<b>Últimos 5 años DOP</b>
Cartera vencida (más de 90 días) (1)	708,608,444	528,751,527	499,260,306
Cartera en cobranza judicial (1)	26,552,503	51,551,334	67,545,328
Cobertura de pérdidas por adjudicaciones	129,858,753	137,434,243	166,472,156
Cartera de créditos castigada	94,135,721	64,597,939	58,758,471
<b>Total de créditos deteriorados</b>	<b>959,155,421</b>	<b>782,335,043</b>	<b>792,036,261</b>
Cartera de créditos bruta (1)	61,311,624,306	49,329,523,753	42,171,024,280
Tasa histórica de impago %	1.56%	1.59%	1.88%

**31 de diciembre de 2022**

<b>Concepto</b>	<b>Último año DOP</b>	<b>Últimos 3 años DOP</b>	<b>Últimos 5 años DOP</b>
Cartera vencida (más de 90 días) (1)	323,368,495	490,177,165	417,202,054
Cartera en cobranza judicial (1)	64,196,474	65,151,179	99,410,806
Cobertura de pérdidas por adjudicaciones	136,338,548	150,208,671	200,352,253
Cartera de créditos castigada	39,452,254	48,189,341	47,790,281
<b>Total de créditos deteriorados</b>	<b>563,355,771</b>	<b>753,726,356</b>	<b>764,755,394</b>
Cartera de créditos bruta (1)	47,282,207,489	40,205,979,369	34,475,667,369
Tasa histórica de impago %	1.19%	1.87%	2.22%

(1) Para estos conceptos se reportará el balance promedio simple.

vi) Análisis de cobertura de las garantías recibidas

**31 de diciembre de 2023**

<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>Valor bruto cartera de créditos DOP</b>	<b>Saldo cubierto por la garantía DOP</b>	<b>Saldo expuesto DOP</b>
<b>Mayores deudores comerciales</b>			
Clasificación A	10,570,482,019	2,753,811,907	7,816,670,112
Clasificación B	10,617,643,794	4,969,382,559	5,648,261,235
Clasificación C	1,287,830,733	1,182,659,705	105,171,028
Clasificación D1	393,799,683	347,851,086	45,948,597
Clasificación D2	254,898,274	246,401,487	8,496,787
Clasificación E	181,479		181,479
<b>Subtotal</b>	<b>23,124,835,982</b>	<b>9,500,106,744</b>	<b>13,624,729,238</b>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	Valor bruto cartera de créditos DOP	Saldo cubierto por la garantía DOP	Saldo expuesto DOP
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>			
Medianos deudores comerciales			
Clasificación A	846,811,092	216,739,753	630,071,339
Clasificación B	38,026,442	21,240,000	16,786,442
Clasificación C	123,957,225	69,084,490	54,872,735
Clasificación D1	32,999,295		32,999,295
Clasificación D2			
Clasificación E	20,943,816	3,216,731	17,727,085.00
Subtotal	1,062,737,870	310,280,974	752,456,896
Menores deudores comerciales			
Clasificación A	10,099,105,618	2,064,451,323	8,034,654,295
Clasificación B	343,526,447	50,867,405	292,659,042
Clasificación C	229,610,948	73,260,916	156,350,032
Clasificación D1	103,551,582	4,211,712	99,339,870
Clasificación D2	77,024,377		77,024,377
Clasificación E	70,358,680	9,525,935	60,832,745
Subtotal	10,923,177,652	2,202,317,291	8,720,860,361
Créditos de consumo préstamos personales			
Clasificación A	17,709,929,113	1,805,501,986	15,904,427,127
Clasificación B	198,364,594	25,155,934	173,208,660
Clasificación C	126,838,735	17,447,612	109,391,123
Clasificación D1	299,670,082	2,365,975	297,304,107
Clasificación D2	70,910,830	770,040	70,140,790
Clasificación E	38,321,149	12,279,077	26,042,072
Subtotal	18,444,034,503	1,863,520,624	16,580,513,879
Créditos de consumo tarjetas de crédito			
Clasificación A	5,679,380,113	122,911,545	5,556,468,568
Clasificación B	214,543,133	242,981	214,300,152
Clasificación C	148,557,734	173,634	148,384,100
Clasificación D1	272,975,375	109,689	272,865,686
Clasificación D2	15,891,517		15,891,517
Clasificación E	12,515,768	88,911	12,426,857
Subtotal	6,343,863,640	123,526,760	6,220,336,880
Créditos hipotecarios para la vivienda			
Clasificación A	6,541,786,181	5,427,331,986	1,114,454,195
Clasificación B	224,533,743	178,058,956	46,474,787
Clasificación C	67,414,235	49,467,349	17,946,886
Clasificación D1	8,896,642	7,049,600	1,847,042
Clasificación D2	16,252,922	13,377,378	2,875,544
Clasificación E	12,899,368	8,765,000	4,134,368
Subtotal	6,871,783,091	5,684,050,269	1,187,732,822
Total exposición de riesgo crediticio de la cartera de créditos	66,770,432,738	19,683,802,662	47,086,630,076

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

	Valor bruto cartera de créditos DOP	Saldo cubierto por la garantía DOP	Saldo expuesto DOP
<b>31 de diciembre de 2022</b>			
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>			
Mayores deudores comerciales			
Clasificación A	9,735,800,934	3,543,243,242	6,192,557,692
Clasificación B	8,710,636,867	5,802,782,072	2,907,854,795
Clasificación C	989,922,894	842,399,026	147,523,868
Clasificación D1	264,622,596	236,224,410	28,398,186
Clasificación D2	539,791,049	537,961,535	1,829,514
Clasificación E	157,981		157,981
Subtotal	20,240,932,321	10,962,610,285	9,278,322,036
Medianos deudores comerciales			
Clasificación A	735,714,006	229,282,971	506,431,035
Clasificación B	112,204,307	70,251,289	41,953,018
Clasificación C	56,064,964	42,769,426	13,295,538
Clasificación D1	13,300,407	12,244,778	1,055,629
Clasificación D2			
Clasificación E	32,517,574	5,228,939	27,288,635
Subtotal	949,801,258	359,777,403	590,023,855
Menores deudores comerciales			
Clasificación A	9,216,025,647	2,199,262,771	7,016,762,876
Clasificación B	182,936,758	55,652,241	127,284,517
Clasificación C	118,477,600	19,863,905	98,613,695
Clasificación D1	49,724,614	1,625,963	48,098,651
Clasificación D2	44,468,434		44,468,434
Clasificación E	56,044,379	3,521,934	52,522,445
Subtotal	9,667,677,432	2,279,926,814	7,387,750,618
Créditos de consumo préstamos personales			
Clasificación A	11,676,941,356	1,601,212,399	10,075,728,957
Clasificación B	149,098,705	32,043,642	117,055,063
Clasificación C	105,187,349	14,857,006	90,330,343
Clasificación D1	100,554,888	2,759,306	97,795,582
Clasificación D2	57,841,826	1,285,230	56,556,596
Clasificación E	43,395,814	11,095,997	32,299,817
Subtotal	12,133,019,938	1,663,253,580	10,469,766,358
Créditos de consumo tarjetas de crédito			
Clasificación A	4,043,999,923	102,598,404	3,941,401,519
Clasificación B	75,284,471	643,957	74,640,514
Clasificación C	53,228,555	50,000	53,178,555
Clasificación D1	88,679,512	3,219	88,676,293
Clasificación D2	52,134,928		52,134,928
Clasificación E	20,460,434	45,717	20,414,717
Subtotal	4,333,787,823	103,341,297	4,230,446,526

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

CARTERA DE CRÉDITOS	Valor bruto cartera de créditos DOP	Saldo cubierto por la garantía DOP	Saldo expuesto DOP
Créditos hipotecarios para la vivienda			
Clasificación A	5,663,175,179	5,349,232,124	313,943,055
Clasificación B	161,971,174	152,950,804	9,020,370
Clasificación C	52,482,666	43,338,294	9,144,372
Clasificación D1	12,771,324	12,771,324	
Clasificación D2	11,455,042	10,601,560	853,482
Clasificación E	7,312,349	6,564,312	748,037
Subtotal	<u>5,909,167,734</u>	<u>5,575,458,418</u>	<u>333,709,316</u>
Total exposición de riesgo crediticio de la cartera de créditos	<u>53,234,386,506</u>	<u>20,944,367,797</u>	<u>32,290,018,709</u>

### vii) Créditos recuperados con bienes recibidos en recuperación de créditos

A continuación, se presenta un detalle de los activos financieros y no financieros obtenidos por el Banco durante el año, mediante la toma de control poseído como garantía de la cartera de créditos:

Activos financieros y no financieros	2023 DOP	2022 DOP
Bienes inmuebles		6,845,829
Bienes muebles	<u>10,803,083</u>	<u>3,716,350</u>
	<u>10,803,083</u>	<u>10,562,179</u>

La administración de los bienes recibidos en recuperación de créditos se encuentra a cargo de la unidad de Bienes Adjudicados, a través de la cual el Banco canaliza la venta de los bienes adjudicados y recibidos en dación de pago. A los fines, se considera una actualización del valor de mercado de los bienes mediante tasación vigente y se realiza el cálculo de valor estimado financiero y contable para cada uno. El valor financiero contempla el tiempo promedio de venta, de acuerdo con el tipo de inmueble y el valor presente neto del bien en función de su categoría. Por su parte, el valor contable de la propiedad toma en consideración su valor en libros y las provisiones acumuladas o transferidas de la cartera de créditos. Dicha unidad administra el catálogo actualizado de los bienes recibidos en recuperación de crédito y sus precios estimados de venta, cuya difusión se realiza a través de los canales de venta preestablecidos.

### viii) Créditos recuperados sin garantía

A continuación, se presenta un detalle créditos sin garantías obtenidos por el Banco durante el año:

	Recuperaciones sin garantías		
	Préstamos DOP	Tarjetas de créditos DOP	Total DOP
Castigos	<u>51,390,056</u>	<u>51,567,552</u>	<u>102,957,608</u>

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

### ix) Riesgo fiduciario

El Banco no ejerce funciones de gestión fiduciaria sobre patrimonios de terceros.

### x) Exposición a otros riesgos

Como parte de su marco de gestión integral de riesgos, el Banco cuenta con un mapa de riesgos definido conforme a su plan estratégico, dichos riesgos están claramente reconocidos y para los mismos se han establecido los límites correspondientes en la Declaración de Apetito de Riesgo.

El Banco, publica sus prácticas de gestión de riesgos en el "Informe Anual de Gestión Integral de Riesgos" que se realiza conforme al Reglamento sobre Lineamientos para la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por la Junta Monetaria, en su Tercera Resolución del 16 de marzo de 2017, en lo concerniente a los requerimientos establecidos en el artículo 17 de dicha norma. Este informe es conocido por la Asamblea Anual Ordinaria de los Accionistas, luego de ser aprobado por el Consejo de Directores. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, no se han identificado otros riesgos financieros significativos a los que esté expuesto el Banco.

### 33. 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.

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

Personal Directivo	Créditos determinados		Avales y garantías		Provisiones	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Alta gerencia	<u>768,880,853</u>	<u>496,832,873</u>			<u>7,689,341</u>	<u>4,968,329</u>

Los créditos otorgados al personal directivo que han sido concedidos 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 2023 y 2022 y durante los años terminados en esas fechas incluyen:

	31 de diciembre de 2023	Condición	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Saldo
<b>Activos</b>						
<b>Cartera de créditos</b>			<b>1,519,317,506</b>	<b>555,910,659</b>	<b>1,320,943,450</b>	<b>3,396,171,615</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vigente		37,617,766	101,413,643	130,249,644	269,281,053
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vigente		54,969,700	151,557,767	483,082,677	689,610,144
Vinculación por gestión (funcionario)	Vigente		3,467,650	31,856,451	43,927,514	79,251,615
Vinculación por participación a través de un grupo de riesgo	Vigente			1,421,602	577,523,040	578,944,642
Vinculación por propiedad de persona física	Vigente		1,411,905,727	255,980,801	79,322,336	1,747,208,864
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Vigente		11,042,205	10,731,956		21,774,161
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Mora		146,533	911,971	3,948,887	5,007,391
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Mora		1,537	13,603	3,953	19,093
Vinculación por participación a través de un grupo de riesgo	Mora				279,339	279,339
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vencida		166,388	2,022,865	1,067,252	3,256,505
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vencida					
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Vencida				1,538,808	1,538,808
<b>Rendimientos por cobrar de préstamos</b>			<b>1,213,412</b>	<b>3,273,721</b>	<b>5,612,536</b>	<b>10,099,669</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vigente		197,339	780,013	1,353,241	2,330,593
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vigente		262,601	819,197	1,593,774	2,675,572
Vinculación por gestión (funcionario)	Vigente		22,899	158,991	116,748	298,638

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

31 de diciembre de 2023	Condición	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Saldo
<b>Activos</b>					
Vinculación por participación a través de un grupo de riesgo	Vigente		5,584	2,197,187	2,202,771
Vinculación por propiedad de persona física	Vigente	621,930	1,221,095	138,356	1,981,381
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Vigente	56,438	29,437		85,875
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Mora	19,910	90,370	115,536	225,816
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Vencida			68,285	68,285
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vencida	32,295	169,034	29,409	230,738
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vencida				
<b>Total activos</b>		<b>1,520,530,918</b>	<b>559,184,380</b>	<b>1,326,555,986</b>	<b>3,406,271,284</b>
<b>Pasivos</b>					
<b>Depósitos a la vista</b>					
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Activo	198,911,219			198,911,219
Vinculación por gestión (empleado)	Activo	5,243,735			5,243,735
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Activo	1,851			1,851
Vinculación por propiedad de persona física	Activo	116,580,096			116,580,096
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Activo	23,295,665			23,295,665
	Activo	53,789,872			53,789,872
<b>Depósitos de ahorro</b>		<b>717,893,966</b>			<b>717,893,966</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Activo	249,281,111			249,281,111
Vinculación por gestión (empleado)	Activo	138,690,821			138,690,821
Vinculación por gestión (funcionario)	Activo	21,706,817			21,706,817
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Activo	69,041,144			69,041,144
Vinculación por propiedad de persona física	Activo	36,544,781			36,544,781
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Activo	202,629,292			202,629,292
<b>Certificados financieros</b>		<b>2,461,885,127</b>	<b>530,695</b>	<b>5,708,958</b>	<b>2,468,124,780</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Activo	828,168,759			828,168,759
Vinculación por gestión (empleados y empresas de servicio)	Activo	283,987,365	530,695	5,708,958	290,227,018
Vinculación por gestión (funcionario)	Activo	30,956,785			30,956,785
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Activo	321,225,547			321,225,547
Vinculación por propiedad de persona física	Activo	617,358,335			617,358,335
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Activo	380,188,336			380,188,336
<b>Total pasivos</b>		<b>3,378,690,312</b>	<b>530,695</b>	<b>5,708,958</b>	<b>3,384,929,965</b>
<b>31 de diciembre de 2022</b>					
<b>Activos</b>					
<b>Cartera de créditos</b>					
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vigente	1,637,941,480	109,437,070	721,011,805	2,468,390,355
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vigente	24,202,020	17,419,463	112,144,338	153,765,821
Vinculación por gestión (funcionario)	Vigente	3,571,634	17,766,059	489,634,842	510,972,535
Vinculación por participación a través de un grupo de riesgo	Vigente	13,948	994,076	81,130,278	82,138,302
Vinculación por propiedad de persona física	Vigente	63,887,221	18,689,949	14,274,527	96,851,697
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Vigente	1,546,014,153	53,952,828	21,909,659	1,621,876,640
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Mora			5,907	5,907
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Mora	85,134	139,236	1,811,287	2,035,657
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vencida	25,176	164,453	74,202	263,831
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vencida	142,194	294,575	26,765	463,534
	Vencida		16,431		16,431
<b>Rendimientos por cobrar de préstamos</b>		<b>12,839,335</b>	<b>473,136</b>	<b>3,307,288</b>	<b>16,619,759</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vigente	171,152	157,833	808,466	1,137,451
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vigente	17,879	70,068	1,960,136	2,048,083
Vinculación por gestión (funcionario)	Vigente		247	326,704	326,951
Vinculación por participación a través de un grupo de riesgo	Vigente	167,350	28,898	79,973	276,221
Vinculación por propiedad de persona física	Vigente	12,457,306	175,079	69,700	12,702,085
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Mora	9,629	13,503	59,483	82,615
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Mora		13,112	2,826	15,938
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Vencida	16,019	11,118		27,137
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Vencida		3,278		3,278
<b>Total activos</b>		<b>1,650,780,815</b>	<b>109,910,206</b>	<b>724,319,093</b>	<b>2,485,010,114</b>

# Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

31 de diciembre de 2022	Condición	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Saldo
<b>Pasivos</b>					
<b>Depósitos a la vista</b>					
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Activo	235,639,672			235,639,672
Vinculación por gestión (empleado)	Activo	5,911,025			5,911,025
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Activo	17,333			17,333
Vinculación por propiedad de persona física	Activo	54,410,578			54,410,578
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Activo	61,446,559			61,446,559
	Activo	113,854,177			113,854,177
<b>Depósitos de ahorro</b>		<b>432,681,839</b>			<b>432,681,839</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Activo	182,432,067			182,432,067
Vinculación por gestión (empleado)	Activo	111,800,169			111,800,169
Vinculación por gestión (funcionario)	Activo	11,987,863			11,987,863
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Activo	10,895,911			10,895,911
Vinculación por propiedad de persona física	Activo	50,464,039			50,464,039
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Activo	65,101,790			65,101,790
<b>Certificados financieros</b>		<b>1,438,256,665</b>	<b>26,312,917</b>	<b>5,203,445</b>	<b>1,469,773,027</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Activo	794,980,003	11,213,610		806,193,613
Vinculación por gestión (empleados y empresas de servicio)	Activo	175,261,008	15,099,307	5,203,445	195,563,760
Vinculación por gestión (funcionario)	Activo	15,719,565			15,719,565
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Activo	92,984,587			92,984,587
Vinculación por propiedad de persona física	Activo	110,026,576			110,026,576
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Activo	249,284,926			249,284,926
<b>Total pasivos</b>		<b>2,106,578,176</b>	<b>26,312,917</b>	<b>5,203,445</b>	<b>2,138,094,538</b>
<b>Efecto en Resultados 2023</b>					
<b>Efecto en Resultados 2022</b>					
<b>Tipo de vinculación</b>	<b>Tipo de Transacción</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Gastos</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Gastos</b>
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Intereses cobrados por préstamos	24,906,201		19,498,801	
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Intereses pagados por depósitos en cuenta de ahorro		69,606		61,908
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Intereses pagados por depósitos en cuenta corriente		4,895		3,036
Vinculación por consanguinidad y afinidad	Intereses pagados por certificados financieros		13,670,715		8,202,008
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Intereses cobrados por préstamos	41,031,831		29,967,932	
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Intereses pagados por depósitos en cuenta de ahorro		50,974		36,469
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Intereses pagados por depósitos en cuenta corriente		2		3
Vinculación por gestión (empleado y empresas de servicio)	Intereses pagados por certificados financieros		5,597,969		2,762,940
Vinculación por gestión (funcionario)	Comisiones por servicios bancarios				
Vinculación por gestión (funcionario)	Intereses cobrados por préstamos	4,790,859		4,550,803	
Vinculación por gestión (funcionario)	Intereses pagados por depósitos en cuenta de ahorro		5,130		4,034
Vinculación por gestión (funcionario)	Intereses pagados por certificados financieros		538,732		208,745
Vinculación por propiedad de persona física	Intereses cobrados por préstamos	72,636,761		66,995,685	
Vinculación por propiedad de persona física	Intereses pagados por depósitos en cuenta de ahorro		20,695		18,778
Vinculación por propiedad de persona física	Intereses pagados por depósitos en cuenta corriente		242,072		252,287
Vinculación por propiedad de persona física	Intereses pagados por certificados financieros		2,024,048		901,030
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Intereses cobrados por préstamos	1,164,563		1,584,582	
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Intereses pagados por depósitos en cuenta de ahorro		19,227		9,817
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Intereses pagados por depósitos en cuenta corriente		872,001		276,388
Vinculación por propiedad de persona jurídica	Intereses pagados por certificados financieros		7,660,889		4,877,261
Vinculación por propiedad de persona física	Ganancia (pérdida) por venta certificados de inversión				
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Intereses cobrados por préstamos	21,881,147		6,517,895	

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Tipo de vinculación	Tipo de Transacción	Efecto en Resultados 2023		Efecto en Resultados 2022	
		Ingresos	Gastos	Ingresos	Gastos
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Intereses pagados por depósitos en cuenta de ahorro		11,907		9,223
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Intereses pagados por depósitos en cuenta corriente		1,490,103		111,822
Vinculación por propiedad a través de un grupo de riesgo	Intereses pagados por certificados financieros		8,436,956		1,914,013
		<b>166,411,362</b>	<b>40,715,921</b>	<b>129,115,698</b>	<b>19,649,762</b>

### 34. Transacciones No Monetarias

Las transacciones no monetarias fueron:

	2023 DOP	2022 DOP
Castigos de cartera de créditos	1,129,810,752	467,825,878
Castigos de rendimientos por cobrar	82,919,469	25,521,886
Castigo de bienes recibidos en recuperación de créditos		6,444,089
Bienes recibidos en recuperación de créditos y como dación de pagos	10,803,083	10,562,179
Transferencia de provisión para bienes recibidos en recuperación de créditos a provisión para cartera de créditos	8,101,709	310,426
Transferencia de provisión para contingencias a provisión para cartera de créditos y para inversiones	36,399,866	35,345,193
Transferencia de provisión para rendimientos por cobrar a provisión de cartera de créditos	6,537,126	5,188,562
Transferencia de provisión de cartera de créditos a provisión para inversiones	69,988,394	135,031
Transferencia de activos diversos a activos intangibles		17,337,964
Dividendos pagados en acciones	2,700,399,600	2,045,876,040
Transferencia de resultados del ejercicio a reservas patrimoniales	206,934,125	142,126,275

### 35. Otras Revelaciones

#### Contratos de Arrendamiento

El Banco mantiene contratos para operar varias sucursales y locales arrendados a terceros, con diversos vencimientos. Durante el 2023 el Banco pagó por concepto de arrendamientos DOP 357,013,327 (2022: DOP284,339,704) que están incluidos en el estado de resultados en el rubro de otros ingresos (gastos)

#### Fondo de Contingencia y de Consolidación Bancaria

El Artículo No. 64 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 del 21 de noviembre de 2002 y el Reglamento para el Funcionamiento del Fondo de Contingencia, adoptado mediante la Primera Resolución dictada por la Junta Monetaria el 6 de noviembre de 2003, autoriza al Banco Central a cobrar a las entidades de intermediación financiera los aportes trimestrales para el Fondo de Contingencia. El aporte debe ser el 0.25% trimestral del total de activos menos la cuota trimestral de supervisión de la Superintendencia de Bancos. Esta contribución no debe exceder el 1% de las captaciones totales del público.

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

Para la implementación del Programa Excepcional de Prevención de Riesgo de las Entidades de Intermediación Financiera de la Ley No. 92-04, el Banco Central creó en el año 2004 el Fondo de Consolidación Bancaria con el propósito de proteger a los depositantes y evitar el riesgo sistémico. El Fondo de Consolidación Bancaria se constituye con aportes obligatorios de las entidades financieras y otras fuentes según lo establece esta ley. Tales aportes se calculan sobre el total de las captaciones del público con una tasa anual mínima de 0.17% pagadera de forma trimestral.

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. A partir del trimestre enero a marzo de 2023 se restituye el pago de los aportes a estos fondos.

#### Aportes a la Superintendencia de Bancos

El Banco realiza aportes a la Superintendencia de Bancos en base al total de activos al corte de junio del año anterior. Durante el año se incurrieron gastos DOP 223,174,429 (2022: DOP193,907,720).

#### Aprobación de Grupo Santa Cruz

Los principales accionistas del Banco Santa Cruz, en fecha 15 de junio de 2023 iniciaron un proceso de reorganización societaria con el objetivo de establecer una estructura corporativa orientada a una gestión de riesgos más integral, la adopción de mejores prácticas, y así como el uso más eficiente del capital. Para lograr esto, formaron a Grupo Santa Cruz, S. A. (en lo adelante "el Grupo"), una entidad panameña tenedora de acciones. Después de ejecutar todo el proceso legal, impositivo y contable correspondiente, se inició el proceso regulatorio, el cual en una primera fase contó con la no objeción de la Junta Monetaria de la República Dominicana, otorgada mediante la Quinta Resolución adoptada por dicho órgano en su reunión de fecha 30 de noviembre de 2022.

Durante el 2023 se realizaron todas las acciones corporativas correspondientes a la reorganización y el 2 de noviembre de 2023 mediante la Novena Resolución de la Junta Monetaria del 28 de septiembre de 2023, dicho organismo regulador, aprobó el traspaso del 96.90% de las acciones del Banco al Grupo.

Con la ejecución de esta reorganización, el Grupo pasó a convertirse en el accionista mayoritario y controlador del Banco y la emisión de las nuevas acciones fue realizada el 3 de noviembre de 2023.

Finalmente, la reorganización no implicó un cambio en los beneficiarios o controladores finales, considerando que los accionistas del Grupo son los mismos accionistas que estaban a nivel del Banco.

### 36. Notas Requeridas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

La Circular SB:013/21 de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana y sus modificaciones establecen las notas mínimas que los estados financieros de las instituciones financieras deben incluir. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, las siguientes notas no se incluyen porque las mismas no aplican:

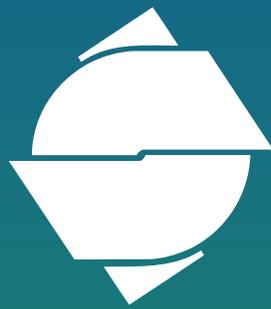
- Contratos de compraventa al contado
- Contratos de préstamos de valores
- Aceptaciones bancarias
- Participaciones en otras entidades
- Valores en circulación
- Reservas técnicas

## Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.

Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2023

---

- g) Responsabilidades
- h) Reaseguros
- i) Fideicomisos
- j) Agentes de garantías
- k) Patrimonios separados de titularización
- l) Resultados de la cartera a valor razonable con cambio en resultados
- m) Resultados de la cartera a valor razonable con cambio en patrimonio
- n) Valor razonable de los instrumentos financieros
- o) Resultados contabilizados por el método de participación
- p) Utilidad por acción
- q) Información financiera por segmentos
- r) Combinaciones de negocios
- s) Incumplimientos relacionados con pasivos financieros
- t) Hechos posteriores al cierre
- u) Operaciones descontinuadas



**Banco  
Santa Cruz**