

**BANCO DE RESERVAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

MEMORIA INSTITUCIONAL

PRESENTADA AL

HONORABLE SEÑOR PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

LIC. DANILO MEDINA SÁNCHEZ

**AÑO 2018
NUM. LXXVII**

Índice de Contenido

Resumen Ejecutivo	2
I. Información Base del Banco de Reservas de la República Dominicana	8
a) Misión, Visión y Valores	9
Misión	9
Visión.....	9
Valores.....	9
b) Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social	10
1. Consejo de Directores y Administración General	10
i. Miembros del Consejo de Directores	11
c) Principales Funcionarios de la Institución	13
II. Responsabilidad Social Corporativa.....	14
III. Desempeño Financiero del Año 2018	20
a) Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio	21
1. Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones	22
i. Captaciones.....	22
j. Colocaciones	23
b) Resultados Operacionales.....	24
c) Principales Indicadores Financieros y de Gestión.....	25
IV. Gestión de Negocios y Servicios	26
a) Apoyo al Sector Turismo	30
b) Canales de Distribución	33
c) Gestión de Apoyo Administrativo.....	35
d) Gestión de Cumplimiento y Control.....	38
e) Transparencia.....	41

BANCO DE RESERVAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
MEMORIA INSTITUCIONAL
AÑO 2018

Resumen Ejecutivo

El Banco de Reservas alcanzó importantes logros en el año 2018, en un contexto de estabilidad macroeconómica y crecimiento de la economía estimado en 7.0%, de acuerdo a cifras preliminares del Banco Central. El desempeño del año fue motivo de reconocimiento de prestigiosas revistas financieras internacionales. Banreservas continuó en el primer lugar del sistema financiero nacional con el 31% de los activos del mercado de los bancos múltiples y trabaja en la implementación de un modelo de excelencia en el servicio que permitirá transformar nuestra cultura de servicio para lograr colaboradores y clientes más felices y leales con un ideal compartido *“Mejoramos la vida de la gente poniendo el corazón en todo momento”*.

Banreservas mostró un excelente desempeño financiero en el 2018. Al cierre del año las utilidades netas alcanzaron el monto más alto de su historia, ascendentes a RD\$7,156.5 millones, superiores en RD\$686.7 millones, un 10.6% respecto a las obtenidas en el 2017.

Al cierre de diciembre 2018, los activos totalizaron RD\$491,486.4 millones,

superiores en RD\$37,720.5 millones con respecto del 2017, explicado principalmente por el incremento de la cartera de neta en RD\$27,869.8 millones; mientras que las inversiones netas se redujeron en RD\$13,701.8 millones.

La cartera de préstamos bruta cerró con RD\$314,509.9 millones, que comparada con diciembre de 2017, se incrementó en RD\$30,237.0 millones. Los créditos canalizados al sector privado totalizaron RD\$242,355.2 millones para representar el 77.1% del total. Con respecto al 2017, se expandieron en RD\$23,003.6 millones. Mientras que los créditos del sector público computaron RD\$72,154.6 millones, equivalentes al 22.9% de los préstamos totales y reflejaron un aumento de RD\$7,233.4 millones.

El *turismo* recibió un fuerte apoyo en el año 2018 con préstamos por RD\$16,103.5 millones a diciembre de 2018, superiores en RD\$811.8 millones, un 5.3% respecto a diciembre 2017. Fue aprobado el proyecto bajo la marca El Dorado Sensimar, el cual será desarrollado en Cap Cana y contará con 519 habitaciones. El monto total de la inversión es de US\$134.0 millones. La facilidad será sindicada y Banreservas estará financiando el equivalente al 30% del costo del proyecto, equivalente a US\$40.0 millones.

Los vehículos financiados, incluyendo los de carga, sumaron 3,099 unidades por un monto de RD\$4,090.0 millones en el año 2018. De este total, en la Feria Expomóvil Banreservas 2018 se financiaron 1,923 automóviles para uso de las familias y las

empresas, con un desembolso de RD\$3,073.4 millones. Los financiamientos se otorgaron con atractivas tasas de interés, desde 6.77% para adquirir vehículos de uso personal y comercial, con plazos de hasta siete años para pagar y hasta 90% del costo.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración, con desembolsos por RD\$5,011.1 millones, concedidos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del Banco al aparato productivo nacional.

Destaca el financiamiento a las Pymes con 36,467 créditos otorgados por un monto de RD\$5,052.4 millones, así como las viviendas de bajo costo con desembolso de RD\$1,655.2 millones, concedidos a unas 1,216 familias.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$11,983.8 millones, otorgados a través de 4,749 créditos. Al proyecto Ciudad Juan Bosch se destinaron 777 por un monto de RD\$1,061.1 millones con recursos liberados de encaje legal.

Los financiamientos con fondos liberados de encaje legal ascendieron a RD\$4,914.2 millones, concedidos a través de 1,472 préstamos. El 66.6% se destinó al sector productivo y el 30.2% al hipotecario.

El Banco de Reservas respaldó las ejecutorias del Gobierno con el financiamiento de obras prioritarias para el desarrollo nacional y el apoyo a programas especiales de amplio impacto social, tales como Banca Solidaria. Los principales

desembolsos fueron los siguientes:

- Tesorero Nacional para apoyo presupuestario se desembolsaron RD\$22,300.0 millones y US\$512.0 millones.
- Ministerio de Hacienda se otorgó financiamiento por RD\$7,617.0 millones, como apoyo presupuestario.
- Fideicomiso para la Construcción de Viviendas de Bajo Costo RD\$1,157.7 millones a fin de contribuir a la reducción del déficit habitacional.
- Fideicomiso Red Vial para mantenimiento y reconstrucción de la red vial principal de República Dominicana por RD\$1,485.0 millones.
- Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDES). A través de un pool de bancos liderado y estructurado por el Banco de Reservas se concedió financiamiento por US\$585.0 millones.
- Programa de financiamiento a contratistas del Ministerio de Educación para construcción y reconstrucción de escuelas desembolsando RD\$3,472.9 millones.
- Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), se aprobó Línea de Crédito por €34.5 millones para adquisición de cinco (5) trenes para la ampliación de la Línea 1 del Metro de Santo Domingo.

Un hito importante ha representado los financiamientos otorgados a través del Banco de Reservas por Banca Solidaria, los cuales al cierre de diciembre 2018 sumaron unos 87,721 créditos desembolsados por un monto de RD\$2,952.2 millones, para un promedio de RD\$33,654.74 por cada préstamo.

Los depósitos se elevaron a RD\$401,354.8 millones, superiores en RD\$38,350.3 millones, un 10.6%, con relación a diciembre de 2017. Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$326,827.1 millones, constituyendo el 81.4% del total. Con respecto al año 2017, se incrementaron en RD\$20,392.1 millones. Mientras que los depósitos del sector público computaron RD\$74,527.7 millones, equivalentes al 18.6% de las captaciones y reflejaron una expansión de RD\$17,958.2 millones.

El patrimonio neto se elevó a RD\$35,186.9 millones, reflejando un crecimiento de 9.7%, producto del efecto de distribución de dividendos al Estado Dominicano, así como por el incremento de los resultados del ejercicio.

El excelente desempeño de Banreservas en el año 2018 se muestra a través de sus principales indicadores. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 1.6% y la del patrimonio (ROE) en 22.0%. La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.7%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 155.8%, superando holgadamente el 100.0%.

El indicador de liquidez fue de 20.8%. A su vez, los depósitos de bajo costo, constituidos por los a la vista y los ahorros, representaron el 58.2% del total de captaciones.

Banreservas continuó instalando nuevas oficinas en localidades con escaso acceso a servicios bancarios con el propósito de mejorar la inclusión financiera de

aquellas personas que viven en comunidades alejadas de los principales centros urbanos. En el año 2018 se abrieron 3 nuevas oficinas, 22 cajeros automáticos y un subagente bancario.

Canales de Distribución									
Canal	Oficinas	Centros de Caja	Furgonetas, furgones y Banmóviles	Puntos Gubernamentales	Puntos Universitarios	Estafetas de Cambio	Cajeros Automáticos	Subagentes Bancarios	Total de Canales
Cantidad	255	6	16	22	1	10	724	1,259	2,293

En el año 2018, Banreservas desarrolló varios programas de impacto en las comunidades como parte de la responsabilidad social de nuestra Institución. Se destaca el programa Preserva de educación, inclusión financiera y recuperación del historial crediticio, el cual capacitó a 36,685 personas este año, y desde el inicio del mismo a 149,519 personas.

Cree Banreservas es el programa destinado a promover proyectos de jóvenes emprendedores, el cual ha patrocinado 11 proyectos, proporcionándoles asesoría técnica y financiera con facilidades por RD\$40.0 millones. El programa apoya 20 proyectos de emprendedores locales, incluyendo el ciclo de talleres realizado en Santiago para impulsar el ecosistema emprendedor de la zona norte.

El programa Cooperas fue creado con la finalidad de impulsar y promover el desarrollo de cooperativas de producción de bienes y servicios (no financieros). A la fecha existen 144 grupos, conformados por 16,957 socios, a través de los cuales Banreservas impacta a más de 84,700 personas en todo el territorio nacional.

El proyecto Banreservas Accesible tiene la finalidad de permitir que personas con discapacidad puedan realizar sus transacciones bancarias en oficinas comerciales de forma autónoma, cómoda y adecuada en cumplimiento a la Ley 5-13. En el 2018, se han adecuado 14 oficinas totalmente accesibles, 100 personas con discapacidad capacitadas en talleres Preserva, 18 cajeros automáticos parcialmente accesibles, 1,208 colaboradores sensibilizados mediante talleres “Quiéreme Como Soy” y 70 colaboradores sensibilizados mediante talleres “Atrévete a Ponerte en mi lugar”.

El Banco de Reservas recibió el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas “RD Incluye 2018” por fomentar, a través del proyecto BR Accesible, una cultura de inclusión e igualdad de oportunidades en oficinas comerciales del país. El presidente del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Magino Corporán y la representante adjunta del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Luciana Mermet, entregaron los reconocimientos a la presidente del Voluntariado Banreservas, Jacqueline Ortiz de Lizardo.

El Voluntariado Banreservas realizó un almuerzo navideño con más de 1,000 niños de escasos recursos, residentes en la ribera del río Ozama, en El Dique, municipio Santo Domingo Este. El evento reunió a niños de los sectores La Ciénaga, Los Platanitos, Los Arroces y Los Cocos, fue amenizado con diversos juegos y actividades recreativas.

I. Información Base del Banco de Reservas de la República Dominicana

a) Misión, Visión y Valores

Misión

Impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos.

Visión

Ser el referente bancario, reconocido por nuestra excelencia y calidad humana, comprometidos con el bienestar social y económico del país.

Valores

El Banco trabaja en procura de la alineación de los componentes estratégicos de nuestra cultura organizacional, por lo que fueron redefinidos los valores que identifican y estandarizan la cultura de la institución.

- Compromiso
- Liderazgo
- Excelencia
- Integridad
- Innovación

b) Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social

1. Consejo de Directores y Administración General

La Ley Orgánica del Banco de Reservas No.6133, de fecha 17 de diciembre de 1962, los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno del Consejo de Directores constituyen la base legal para la composición y el funcionamiento del gobierno corporativo y los estamentos de decisión de la institución. Asimismo, el Banco se rige por las leyes y normas dispuestas por las autoridades monetarias y financieras para las entidades de intermediación financiera establecidas en el país.

En cumplimiento al artículo 5 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo aprobado por la Junta Monetaria mediante la Segunda Resolución de fecha 19 de abril del 2007 y modificado mediante la Primera Resolución del 2 de julio de 2015; el Consejo de Directores del Banco de Reservas en su sesión ordinaria del 9 de febrero del 2016 resolvió aprobar el Marco de Gobierno Corporativo del Banco.

El gobierno corporativo del Banco está conformado por el Consejo de Directores, la Administración General y los diferentes Comités creados por el Directorio, en el marco del cumplimiento de los Estatutos Sociales del Banco.

El Reglamento Interno del Consejo de Directores define la organización y funcionamiento general del Directorio, incluyendo las normas de conducta, el deber de confidencialidad, frecuencia de sesiones, etc., y fue aprobado por la 1^{ra} Resolución del Consejo de Directores, en Sesión del 26 de diciembre de 2007.

i. Miembros del Consejo de Directores

El Consejo de Directores es el órgano con la autoridad suprema en la administración y gestión de los negocios y asuntos administrativos de la Institución, determinado así por la Ley Orgánica y los Estatutos Sociales del Banco.

El Consejo de Directores está conformado de la siguiente manera:

Lic. Donald Guerrero Ortiz	Ministro de Hacienda, Presidente Ex-oficio
Lic. Mícalo E. Bermúdez	Miembro, Vicepresidente
Lic. Simón Lizardo Mézquita	Administrador General, Miembro Ex-oficio
Sr. Luis Manuel Bonetti Mesa	Vocal
Sra. Kirsys Fernández	Vocal
Ing. Oscar Augusto Medina Calderón	Vocal
Sr. Enrique Radhamés Segura Quiñones	Vocal
Lic. Luis Mejía Oviedo	Vocal
Lic. Juan Hernández Batista	Vocal
Sr. Manuel Agustín Singer Verdeja	Suplente de Vocal
Lic. Héctor Herrera Cabral	Suplente de Vocal
Sr. Emilio Jacobo Hasbún José	Suplente de Vocal
Dr. Julio E. Báez Báez	Suplente de Vocal
Lic. Estela Fernández de Abreu	Suplente de Vocal
Lic. Ada N. Wiscovitch C.	Suplente de Vocal

El Directorio consta de nueve (9) miembros y seis (6) suplentes y es presidido por el Ministro de Hacienda, quien al igual que el Administrador General, es miembro ex-oficio. De los siete (7) miembros restantes, cuatro (4) son nombrados por el Poder Ejecutivo con tres (3) suplentes y tres (3) son nombrados por la Junta Monetaria, con sus respectivos suplentes.

Los vocales y sus suplentes son designados por períodos determinados, de tres (3) años en forma escalonada, de manera que cada año se renueve uno (1) de los miembros designados por el Poder Ejecutivo y uno (1) de los designados por la Junta Monetaria. Es de exclusiva autoridad del Poder Ejecutivo y la Junta Monetaria suspender o separar de su cargo a los miembros del Consejo de Directores.

Al 31 de diciembre del año 2018, el Consejo de Directores celebró veinticuatro (24) sesiones ordinarias.

c) Principales Funcionarios de la Institución

Los principales funcionarios del Banco de Reservas de la República Dominicana, y los cargos que ocupan se presentan a continuación:

Donald Guerrero Ortiz	Presidente Ex – Oficio Consejo de Directores
Simón Lizardo Mézquita	Administrador General
Aracelis Medina Sánchez	Subadministradora Administrativa
Rienzi Manfredo Pared Pérez	Subadministrador Empresas Subsidiarias
José Manuel Guzmán Ibarra	Subadministrador Negocios Gubernamentales
Julio Enrique Páez Presbot	Auditor General
Andrés Guerrero	Contralor
Melvin Felipe Dechamps	Director General Tesorería Banca Inversión y Mercado de Capitales
Yéssica Alejandrina Sosa Germán	Directora General Planificación Estratégica
Mariel Abréu Fernández	Directora General Administración Control Riesgos
Arelis Margarita Ramírez Pepén	Directora General Administrativa
Saida Fernández Javier	Directora General Capital Humano
Rebeca Ynes Meléndez Limardo	Director General de Negocios Empresariales
Mirjan Abréu Rosa	Directora General de Negocios Personales
Roberto José Jiménez Lubrano	Director General de Negocios Corporativos
Junior Nain Rondón Castillo	Director General de Operaciones
María Cristiana Collado Guzmán	Directora General de Procesos y Aseguramiento de la Calidad
Rafael Mercedes Reyes Moquete	Director General de Seguridad
Josefina Antonia Abreu Yarull	Directora General Legal
Doris Laura Uribe Velásquez	Directora General Negocios Gubernamentales
Orión Mejía	Director General Comunicaciones y Mercadeo
Serguey Forcade Fadeev	Director General Tecnología y Estrategia Digital
Ramón Nicolás Jiménez Díaz	Director General Cumplimiento
Juliannie Guerrero de NG	Director General Sostenibilidad y Responsabilidad Social

II. Responsabilidad Social Corporativa

Los programas desarrollados por Banreservas para apoyar el desarrollo socioeconómico de las comunidades lograron importantes impactos en el año 2018.

El *programa Preserva* de educación e inclusión financiera a nivel nacional logró capacitar 36,685 personas en 1,235 talleres en el año 2018 y un total de 149,519 personas han participado en unos 4,819 talleres, desde inicios del programa en junio 2014. El objetivo es elevar la capacidad de la población para tomar decisiones económicas y financieras responsables e informadas, a fin de mejorar sus condiciones de vida y contribuir con el desarrollo socioeconómico del país.

El Programa Preserva incluye dentro de su estrategia el acompañamiento a clientes, especialmente aquellos en recuperación crediticia, con el fin de brindarles asesoría directa para impulsar su bienestar. Más de 230 personas han sido beneficiadas en 2018 y 8,582 desde enero 2017.

Se abrieron 9,004 cuentas de ahorro Preserva en el transcurso del año 2018, para acumular un total de 55,046 cuentas desde el inicio del programa. En adición se otorgaron 4,783 tarjetas de crédito Preserva este año y unas 28,328 tarjetas desde que comenzó este proyecto de inclusión financiera.

El *programa Cree Banreservas* destinado a promover iniciativas de jóvenes emprendedores, ha evaluado más de 550 proyectos de emprendimiento, sumándose a

los 1,916 que han sido evaluados desde inicios del programa en el 2015. De igual manera, Cree Banreservas ha apoyado más de 80 eventos entre enero y octubre 2018, con un total superior a los 280 eventos que se les ha brindado apoyo desde 2015.

A octubre 2018, el programa cuenta con 11 proyectos aprobados con un monto de inversión aprobada de RD\$40.0 millones, la cual es administrada por el Fideicomiso Filantrópico Tu Reserva.

Dentro de las iniciativas de Cree Banreservas, destaca la creación de su Programa de Pre-Aceleración, estructurado para agilizar el proceso de desarrollo de una idea de negocios mediante charlas, talleres y seguimiento por parte de mentores.

En 2018, el programa apoya 20 proyectos de emprendedores locales, incluyendo el ciclo de talleres realizado en Santiago para impulsar el ecosistema emprendedor en la zona norte. Los proyectos apoyados tienen la oportunidad de ser expuestos al Comité Evaluador de Cree Banreservas, para recibir hasta RD\$3.0 millones en forma de inversión de capital. A la fecha ha respaldado cinco programas de pre-aceleración, acompañando 74 proyectos de emprendimiento desde 2015.

Participamos en la tercera Semana Global de Emprendimiento en República Dominicana del 12 al 18 de noviembre de 2018, iniciativa que se lleva a cabo en 170 países de forma simultánea con el propósito de motivar a millones jóvenes a participar en actividades y eventos de emprendimiento.

A través del *Programa Coopera*, Banreservas impulsa el desarrollo socio económico de los productores nacionales, mediante el fomento de cooperativas de producción de bienes y servicios no financieros ubicadas en comunidades vulnerables, en consonancia con la estrategia nacional de desarrollo. Este programa promueve la asociación y las mejores prácticas de cooperativismo, dotándoles de las capacidades técnicas, asesoría y acompañamiento para garantizar su sostenibilidad.

Como parte del despliegue y expansión del programa, se han abordado 150 grupos de productores asistiéndolos en la formación y capacitación de sus miembros, así como en el proceso de constitución e incorporación como cooperativas.

A la fecha 144 de estos nuevos grupos forman parte del programa Coopera, acompañándolos adicionalmente en la puesta en marcha de sus cooperativas. Estos grupos se dedican a la agricultura, apicultura, avicultura, ganadería, producción minera, artesanía y al turismo. Los mismos están conformados por un total de 16,957 socios, a través de los cuales Banreservas impacta a más de 84,700 personas en todo el territorio nacional.

Por otro lado, se ha impartido Talleres Preserva de cultura de ahorro y educación financiera a más de 1,400 miembros de las cooperativas abordadas.

Banreservas Accesible es un programa creado por nuestra Institución con la finalidad de permitir que personas con discapacidad puedan realizar sus transacciones

bancarias en oficinas comerciales de forma autónoma, cómoda y adecuada, además de dar cumplimiento a la Ley 5-13 sobre discapacidad. Este facilita la implementación de políticas y procedimientos para garantizar el acceso a oportunidades laborales en la Institución de personas con discapacidad.

El proyecto inició en 2017 con la adecuación física de la Oficina Lope de Vega, primera en ser adaptada a los requerimientos de: personal formado en lengua de señas, señalizaciones, mostrador de caja accesible, cajero automático accesible y dimensión de puertas, rampas y parqueo adaptados a normativas existentes.

Tras haber finalizado la adaptación de la Oficina Lope de Vega, Banreservas recibió el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad “RD Incluye 2017”, por parte del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en diciembre de 2017. En octubre 2018, Banreservas obtuvo la mayor puntuación de las organizaciones participantes, además de 11 reconocimientos del Sello RD Incluye por mejores prácticas inclusivas en las categorías: accesibilidad universal, educación, sensibilización y trabajo.

A octubre 2018, el proyecto ha alcanzado los siguientes hitos: 14 oficinas totalmente accesibles, 100 personas con discapacidad capacitadas en talleres Preserva, 18 cajeros automáticos parcialmente accesibles, 1,208 colaboradores sensibilizados mediante talleres “Quiéreme Como Soy” y 70 colaboradores

sensibilizados mediante talleres “Atrévete a Ponerte en mi lugar”.

El Banco de Reservas recibió el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas “RD Incluye 2018” por fomentar, a través del proyecto BR Accesible, una cultura de inclusión e igualdad de oportunidades en oficinas comerciales del país. El presidente del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Magino Corporán y la representante adjunta del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Luciana Mermet, entregaron los reconocimientos a la presidente del Voluntariado Banreservas, Jacqueline Ortiz de Lizardo.

El Voluntariado Banreservas realizó una intensa labor con la finalidad de ampliar los proyectos de responsabilidad social, enfocados en acciones de asistencia a sectores necesitados, especialmente en las áreas de salud, educación, tercera edad, discapacidad y medio ambiente.

Los programas “Vida para el Ozama” y “Vida para el Yaque”, a través de los cuales los habitantes de estas comunidades intercambiaron fundas llenas de plásticos extraídas de estos ríos por raciones de alimentos básicos con el propósito de limpiar sus márgenes, el Voluntariado ha realizado 210 operativos, en los cuales las personas han entregado 2.7 millones de libras de plástico para reciclaje, equivalentes a un ahorro de 618.41 toneladas de petróleo. En cuatro años hemos beneficiado a más de 184,000 familias que viven cerca de las riberas de los ríos Ozama y Yaque del Norte.

Más de 3,000 colaboradores e invitados especiales del Banco de Reservas acudieron a la primera carrera de cinco kilómetros (5k) que organizó el Voluntariado, una iniciativa benéfica para la “Fundación Yo También puedo”, que trabaja con niños y jóvenes con discapacidad.

El Voluntariado premió a los ganadores de la 48 Edición del Concurso Nacional Navideño de Pintura Infantil, en una ceremonia en la que se entregaron trofeos, diplomas y 24 becas para estudiar pintura.

También obtuvimos la Certificación Sostenibilidad 3Rs en la categoría Oro por la implementación en tres edificios administrativos, de un sistema de gestión ambiental comprometido con el desarrollo sostenible. La presidente del Voluntariado Banreservas, Jacqueline Ortiz de Lizardo y Jesús González, gerente de Salud, Seguridad Ocupacional y Ambiental, recibieron la distinción de manos de Marcial Najry, presidente del Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF); Ginny Heinsein, directora de Sostenibilidad 3Rs, y Yoko Novas Ikuma, representante de la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA).

El Voluntariado Banreservas realizó un almuerzo navideño con más de 1,000 niños de escasos recursos, residentes en la ribera del río Ozama, en El Dique, municipio Santo Domingo Este. El evento reunió a niños de los sectores La Ciénaga, Los Platanitos, Los Arroces y Los Cocos, fue amenizado con diversos juegos y actividades recreativas.

III. Desempeño Financiero del Año 2018

La economía dominicana alcanzó el crecimiento más elevado de la región de Latinoamérica y el Caribe. Según informaciones preliminares del Banco Central, el Producto Interno Bruto real registró una expansión de 7.0% en el año 2018 con relación al pasado año. La inflación terminó en torno a 1.3%, por debajo del rango meta establecido en el Programa Monetario del Banco Central.

Al cierre de noviembre 2018, los activos del Sistema de Banca Múltiple totalizaron RD\$1,501,586.6 millones, para una expansión de 7.7%, con relación a diciembre del año 2017. La cartera de créditos bruta registró RD\$950,565.1 millones y las captaciones sumaron RD\$1,199,750.6 millones, incrementándose en 11.2% y 8.4%, respectivamente. Las utilidades netas ascendieron a RD\$24,919.6 millones, reflejando un crecimiento interanual de 18.4%.

En este contexto macroeconómico el Banco de Reservas ha alcanzado importantes logros. La Institución mantiene el liderazgo del sistema financiero nacional con el 31% de los activos del mercado de los bancos múltiples a noviembre 2018.

El Banco de Reservas ha sido reconocido por prestigiosas revistas financieras internacionales por el destacado desempeño del año:

- Mejor Grupo Bancario de la República Dominicana 2018, revista World Finance.
- Mejor Banco Comercial de la República Dominicana 2018, revista World Finance.
- Mejor Banca Personal de la República Dominicana 2018, revista World Finance.

- Mejor Banco de Inversión de la República Dominicana 2018, revista World Finance.
- Mejor Banco del año de República Dominicana 2018, revista World Finance.

Banreservas ha realizado continuas mejoras en la percepción de riesgos de las calificadoras internacionales. En octubre 2018, la firma calificadora de riesgos Fitch Rating ratificó su calificación de largo plazo de AA+(dom) y la calificación de corto plazo en FI+(dom), con una perspectiva estable. De igual manera, en julio de 2018, la firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de solvencia en AA+ con perspectiva estable.

Cabe destacar el inicio del *Proyecto Modelo de Excelencia en el Servicio* con la asesoría del Instituto Disney, el cual tiene el objetivo de transformar la cultura de servicio de la institución, a través de la estructuración de un marco de servicios, que tiene como punto de partida el *propósito común* “*Mejoramos la vida de la gente poniendo el corazón en todo momento*”, el cual se sostiene con estándares de servicio y guías de comportamiento para todos los colaboradores.

a) Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio

Al cierre de diciembre 2018, los activos totalizaron RD\$491,486.4 millones, superiores en RD\$37,720.5 millones con respecto del 2017, explicado principalmente por el incremento de la cartera de neta en RD\$27,869.8 millones; mientras que las inversiones netas se redujeron en RD\$13,701.8 millones.

ESTADO DE SITUACIÓN, DIC. 2018-2017
(En Millones de RD\$)

Activos	Dic. 2018						Var. 2018-Presupuestado		Var. Dic. 2018-2017	
	Dic. 2018	Part. %	Presupuestado	Part. %	Dic. 2017*	Part. %	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
	Fondos disponibles	83,481.5	17.0%	88,868.6	18.9%	58,816.9	13.0%	(5,387.1)	(6.1)	24,664.5
Cartera de préstamos neta	311,205.6	63.3%	279,521.1	59.4%	283,335.8	62.4%	31,684.6	11.3	27,869.8	9.8
Inversiones en instr.deuda y acciones(**)	74,533.9	15.2%	76,349.9	16.2%	88,235.6	19.4%	(1,816.1)	(2.4)	(13,701.8)	(15.5)
Activo fijo	11,559.5	2.4%	13,819.8	2.9%	11,696.9	2.6%	(2,260.3)	(16.4)	(137.5)	(1.2)
Otros activos	10,706.0	2.2%	11,927.7	2.5%	11,680.6	2.6%	(1,221.7)	(10.2)	(974.6)	(8.3)
Total activos	491,486.4	100.0%	470,487.1	100.0%	453,765.9	100.0%	20,999.3	4.5	37,720.5	8.3
Pasivos										
Depósitos	401,354.8	81.7%	375,030.8	79.7%	363,004.5	80.0%	26,323.9	7.0	38,350.3	10.6
Otros pasivos	54,944.8	11.2%	61,153.3	13.0%	58,681.6	12.9%	(6,208.6)	(10.2)	(3,736.8)	(6.4)
Total Pasivos	456,299.5	92.8%	436,184.2	92.7%	421,686.0	92.9%	20,115.4	4.6	34,613.5	8.2
Capital	28,030.4	5.7%	30,098.1	6.4%	27,863.4	6.1%	(2,067.7)	(6.9)	167.0	0.6
Resultados	7,156.5	1.5%	4,204.8	0.9%	4,216.5	0.9%	2,951.6	70.2	2,940.0	69.7
Patrimonio	35,186.9	7.2%	34,303.0	7.3%	32,079.9	7.1%	883.9	2.6	3,107.0	9.7
Total Pasivo y Patrimonio	491,486.4	100.0%	470,487.1	100.0%	453,765.9	100.0%	20,999.3	4.5	37,720.5	8.3

(**) Incluye Fondos Interbancarios

*De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los pasivos totalizaron RD\$456,299.5 millones, superiores en RD\$34,613.5 millones con respecto al cierre del 2017, explicado por el incremento de los depósitos en 10.6%, en tanto que los otros pasivos fueron menores en 6.4%.

El patrimonio neto se elevó a RD\$35,186.9 millones, reflejando un crecimiento de 9.7%, producto del efecto de distribución de dividendos al Estado Dominicano, así como por el incremento de los resultados del ejercicio.

1. Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones

i. Captaciones

Los depósitos totalizaron RD\$401,354.8 millones, superiores en RD\$38,350.3 millones, un 10.6%, con relación a diciembre de 2017. Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$326,827.1 millones, constituyendo el 81.4% del total. Con respecto al año 2017, se incrementaron en RD\$20,392.1 millones. Mientras que los depósitos del sector público computaron RD\$74,527.7 millones, equivalentes al 18.6% de las captaciones y reflejaron una expansión de RD\$17,958.2 millones.

La clasificación de los depósitos por tipo, muestra que los principales instrumentos de captación son los depósitos de ahorro y los certificados financieros, con una participación conjunta de 69.0% del total captado. Los ahorros totalizaron RD\$154,052.9 millones y los certificados financieros computaron RD\$122,970.1 millones, con incrementos de RD\$27,052.1 y RD\$11,681.1 millones, respectivamente. Los a la vista se elevaron a RD\$60,341.9 millones y aumentaron RD\$1,640.8 millones.

EVOLUCIÓN DE LOS DEPOSITOS, DIC. 2018-2017
(En Millones de RD\$)

Tipos de Depósitos	2018		Dic. 2018		2017*		Var. Dic. 2018* - Pres.		Var. Dic. 2018-2017	
		%	Presupuestado	%		%	Abs.	%	Abs.	%
A la Vista	60,341.9	15.0	54,098.4	14.4	58,701.0	16.2	6,243.4	11.5	1,640.9	2.8
De Ahorros	154,052.9	38.4	132,376.7	35.3	127,000.9	35.0	21,676.2	16.4	27,052.1	21.3
A Plazo	38,945.5	9.7	47,056.5	12.5	39,567.8	10.9	(8,110.9)	(17.2)	(622.3)	(1.6)
Valores en Circulación	122,970.1	30.6	104,584.7	27.9	111,289.0	30.7	18,385.4	17.6	11,681.1	10.5
Depósitos de Inst. Fin. Del País y del Ext.	25,044.4	6.2	36,914.6	9.8	26,445.8	7.3	(11,870.1)	(32.2)	(1,401.4)	(5.3)
Intereses por pagar	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
Total	401,354.8	100.0	375,030.8	100.0	363,004.5	100.0	26,323.9	7.0	38,350.3	10.6
Depósitos Sector Público	74,527.7	18.6	58,282.1	15.5	56,569.5	15.6	16,245.6	27.9	17,958.2	31.7
Depósitos Sector Privado	326,827.1	81.4	316,748.8	84.5	306,434.9	84.4	10,078.3	3.2	20,392.1	6.7
Total	401,354.8	100.0	375,030.8	100.0	363,004.5	100.0	26,323.9	7.0	38,350.3	38.4
Depósitos en Moneda Nacional	277,735.9	69.2	247,252.5	65.9	251,853.0	69.4	30,483.4	12.3	25,882.9	10.3
Depósitos en Moneda Extranjera	<u>123,618.9</u>	30.8	<u>127,778.4</u>	34.1	<u>111,151.4</u>	30.6	<u>(4,159.5)</u>	<u>(3.3)</u>	<u>12,467.4</u>	11.2
Total	401,354.8	100.0	375,030.8	100.0	363,004.5	100.0	26,323.9	7.0	38,350.3	10.6

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

j. Colocaciones

La cartera de préstamos bruta cerró con RD\$314,509.9 millones, que comparada con diciembre de 2017, se incrementó en RD\$30,237.0 millones. Los créditos canalizados al sector privado totalizaron RD\$242,355.2 millones para representar el 77.1% del total. Con respecto al 2017, se expandieron en RD\$23,003.6 millones. Mientras que los créditos del sector público computaron RD\$72,154.6 millones, equivalentes al 22.9% de los préstamos totales y reflejaron un aumento de RD\$7,233.4 millones.

EVOLUCIÓN CARTERA DE CREDITOS, DIC. 2018-2017
(En Millones de RD\$)

Cartera de Créditos Bruta	2018		Dic. 2018		2017*		Var. 2018*-Pres.		Var. 2018-2017	
		%	Presupuestado	%		%	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Moneda Nacional	226,729.1	72.1	201,512.6	71.7	205,155.2	72.2	25,216.5	12.5	21,573.9	10.5
Moneda Extranjera	87,780.8	27.9	79,521.0	28.3	79,117.6	27.8	8,259.8	10.4	8,663.1	10.9
Sector Público	72,154.6	22.9	44,348.7	15.8	64,921.3	22.8	27,805.9	62.7	7,233.4	11.1
Sector Privado	242,355.2	77.1	236,684.8	84.2	219,351.6	77.2	5,670.4	2.4	23,003.6	10.5
Total Cartera de Créditos Bruta	314,509.9	100.0	281,033.5	100.0	284,272.9	100.0	33,476.3	11.9	30,237.0	10.6

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los mayores incrementos de la cartera de préstamos por sectores económicos a diciembre 2018, se destacan a continuación:

Variación de la Cartera por Sector Económico (en Millones de RD\$)

Sectores Económicos	Dic. 2017	Dic. 2018	Variación	
			Absoluta	Relativa
Otras actividades no especificadas	87,748.4	100,006.0	12,257.6	14.0
Industrias Manufactureras	12,841.1	21,544.6	8,703.4	67.8
Gobierno	62,919.8	68,782.4	5,862.6	9.3
Sector Financiero	4,992.2	9,094.2	4,102.0	82.2
Suministro de Electricidad, gas y agua	3,913.6	6,642.0	2,728.4	69.7
Transporte, almacenamiento y comunicación	1,965.2	3,329.8	1,364.6	69.4
Hogares Privados con servicios domésticos	7,947.4	8,975.9	1,028.5	12.9
Hoteles y Restaurantes	15,291.7	16,103.5	811.8	5.3
Construcción	29,008.7	29,424.8	416.1	1.4
Actividades inmov., empresariales y de alquiler	6,826.3	7,137.9	311.6	4.6

b) Resultados Operacionales

Banreservas alcanzó las utilidades netas más altas de toda su historia, las cuales ascendieron a RD\$7,156.5 millones, superiores RD\$686.7 millones, equivalente a 10.6% respecto del año 2017; mientras que el Impuesto Sobre la Renta registró RD\$169.1 millones.

Los ingresos se elevaron a RD\$55,641.3 millones, superiores en RD\$1,848.2 millones, un 3.4%, con relación a 2017; mientras que los gastos finalizaron en RD\$48,315.8 millones, expandiéndose 2.5% en el período fiscal.

EVOLUCIÓN DE LAS CUENTAS DE RESULTADOS, DIC. 2018-2017
(En Millones de RD\$)

	Dic. 2018	Dic. 2018 Presupuestado	Dic. 2017*	Variación Dic. 2018- Pres.		Variación Dic. 2018-2017	
				Absoluta	Relativa (%)	Absoluta	Relativa (%)
Ingresos	55,641.3	53,525.4	53,793.1	2,115.9	4.0	1,848.2	3.4
Gastos	<u>48,315.8</u>	<u>46,854.8</u>	<u>47,160.4</u>	<u>1,461.0</u>	<u>3.1</u>	<u>1,155.4</u>	<u>2.5</u>
Utilidades Antes de ISR	7,325.5	6,670.7	6,632.7	654.9	9.8	692.8	10.4
Impuesto Sobre la Renta	169.1	175.2	163.0	(6.1)	(3.5)	<u>6.1</u>	3.8
Utilidades Netas	7,156.5	6,495.4	6,469.8	661.0	10.2	686.7	10.6

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

c) Principales Indicadores Financieros y de Gestión

El desempeño del Banco de Reservas en el año 2018 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 1.6% y la del patrimonio (ROE) en 22.0%. La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.7%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 155.8%.

El indicador de liquidez fue de 20.8%. A su vez, los depósitos de bajo costo, constituidos por los a la vista y los ahorros, representaron el 58.2% del total de captaciones.

Los activos productivos representaron el 77.9%; mientras que el patrimonio entre los activos representó un 7.2%, el cual compara favorablemente respecto al nivel de 7.1% del pasado año, producto del crecimiento patrimonial. Otros indicadores se presentan en el cuadro siguiente:

Principales Indicadores Financieros y de Gestión

Tipo de Indicador	Dic. 2018	Dic. 2017
Rentabilidad de los Activos (ROA)	1.61	1.50
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	22.00	21.68
Rentabilidad de los Ingresos (ROR)	12.86	12.03
Cartera Bruta / Depósitos	78.36	78.31
Cartera Neta/Activos	63.32	62.44
Provisión de Cartera / Total Cartera	2.72	2.91
Patrimonio/Activos	7.16	7.07
Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta (Morosidad)	1.72	1.99
Provisión Cartera / Total Cartera Vencida	155.81	142.63
Activos Productivos / Total Activos	77.88	80.72
Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos	20.67	15.53
Fondos Disponibles / Total de Activos	16.99	12.96
Fondos Disponibles / Total de Depósitos (Liquidez)	20.80	16.20
Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos	58.19	56.71
Margen Financiero / Total Activos Promedios	5.88	5.56
Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio	2.54	2.44
Otros Ing. Operacionales / Total Activos	2.10	1.78
Gastos Financieros/Activos Promedios	2.78	3.36
Gastos Provisión / Gastos Totales	9.48	9.25
Gastos Grales. y Admtivos. / Total Activos	5.56	5.67

IV. Gestión de Negocios y Servicios

El desempeño de las áreas de negocios fue notable durante el año 2018. Negocios personales incrementó los depósitos en RD\$22,733.3 millones para alcanzar un total de RD\$227,165.9 millones. La cartera de créditos creció en RD\$18,487.2 millones y totalizó RD\$123,815.9 millones.

En negocios electrónicos, el área de tarjetas de crédito mostró un impresionante desempeño al alcanzar un crecimiento de 16.5% en cartera, la cual se situó en RD\$14,526.9 millones; en tanto que las tarjetas de crédito activas pasaron de 649,483

en el año 2017 a 703,262 plásticos. Durante el año 2018 se emitieron 709,734 tarjetas de débito y 197,953 tarjetas de créditos.

En el mes de marzo se lanzó la tarjeta de Débito Mastercard Platinum Banreservas, la cual incluye amplios beneficios para los clientes. También en junio del 2018 fue lanzada la tarjeta de Débito Mastercard Negocios Banreservas, dirigida a las Pymes, con el propósito de ofrecer a este segmento empresarial importantes beneficios y facilidades para realizar sus transacciones de pago en comercios nacionales, internacionales y por internet; siendo ésta la primera y única en su tipo en República Dominicana, la cual complementa el portafolio de productos de débito y fortalece la propuesta integral *Fomenta Pymes Banreservas*.

Es relevante señalar que Banreservas ganó en la licitación llevada a cabo por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que seleccionó las entidades financieras responsables de administrar en los próximos 5 años las tarjetas del Programa Solidaridad, medio de pago utilizado por el Estado dominicano para colocar a disposición de personas de bajos recursos los fondos por los diferentes subsidios del país.

El Proyecto Solidaridad es el acuerdo existente entre la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y el Banreservas mediante la adjudicación del Lote 2 correspondiente a la licitación que ganó el Banco. Este proyecto inició 15 de marzo del 2018 con una cantidad de 237,914 beneficiarios, reflejando un crecimiento de 5.5%,

para alcanzar los 251,036 tarjetahabientes. La facturación en el año ascendería a unos RD\$2,876.2 millones

Los vehículos financiados, incluyendo los de carga, sumaron 3,099 unidades por un monto de RD\$4,090.0 millones al cierre de diciembre de 2018. De este total, en la Feria Expomóvil Banreservas 2018 se financiaron 1,923 automóviles para uso de las familias y las empresas, con un desembolso de RD\$3,073.4 millones. Los financiamientos se otorgaron con atractivas tasas de interés, desde 6.77% para adquirir vehículos de uso personal y comercial, con plazos de hasta siete años para pagar y hasta 90% del costo.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$5,011.1 millones, los cuales son concedidos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del Banco al aparato productivo nacional.

Destaca el financiamiento a las Pymes con 36,467 créditos otorgados por un monto de RD\$5,052.4 millones, así como las viviendas de bajo costo con desembolso de RD\$1,655.2 millones, concedidos a unas 1,216 familias.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$11,983.8 millones, otorgados a través de 4,749 créditos. Al proyecto Ciudad Juan Bosch se destinaron 777 por un monto de RD\$1,061.1 millones con recursos liberados de encaje legal.

Los financiamientos con fondos liberados de encaje legal ascendieron a RD\$4,914.2 millones, concedidos a través de 1,472 préstamos. El 66.6% se destinó al sector productivo y el 30.2% al hipotecario.

La división de negocios corporativos alcanzó importantes logros en el año 2018, con una cartera de préstamos de RD\$56,544.6 millones, superiores en RD\$1,304.0 millones y depósitos por RD\$23,772.2 millones.

El área de negocios internacionales e institucionales obtuvo importantes logros. Las líneas de crédito aprobadas totalizaron unos US\$1,300.0 millones obtenidas a través de la relación que mantenemos con 22 bancos corresponsales e instituciones y organismos multilaterales de diferentes países alrededor del mundo, como Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia. Mientras que a través de e-factoring se desembolsaron US\$6.1 millones y RD\$580.0 millones.

El Banco de Reservas respaldó las ejecutorias del Gobierno con el financiamiento de obras prioritarias para el desarrollo nacional y el apoyo a programas especiales de amplio impacto social, tales como Banca Solidaria. Los principales desembolsos fueron los siguientes:

- Tesorero Nacional para apoyo presupuestario se desembolsaron RD\$22,300.0 millones y US\$512.0 millones.
- Ministerio de Hacienda se otorgó financiamiento por RD\$7,617.0 millones, como apoyo presupuestario.

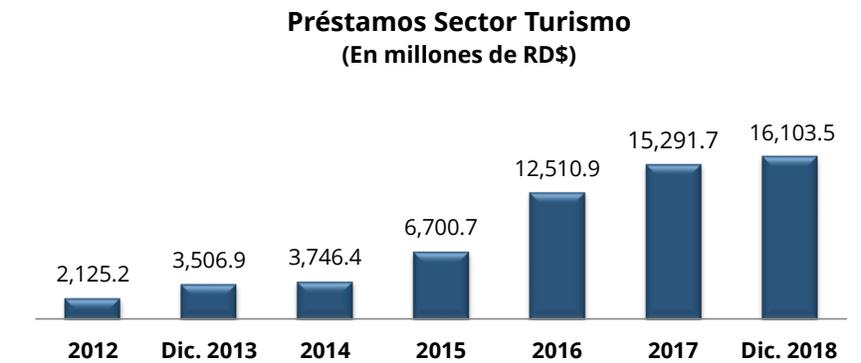
- Fideicomiso para la Construcción de Viviendas de Bajo Costo RD\$1,157.7 millones a fin de contribuir a la reducción del déficit habitacional.
- Fideicomiso Red Vial para mantenimiento y reconstrucción de la red vial principal de República Dominicana por RD\$1,485.0 millones.
- Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDES). A través de un pool de bancos liderado y estructurado por el Banco de Reservas se concedió financiamiento por US\$585.0 millones.
- Programa de financiamiento a contratistas del Ministerio de Educación para construcción y reconstrucción de escuelas desembolsando RD\$3,472.9 millones.
- Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), se aprobó Línea de Crédito por €34.5 millones para adquisición de cinco (5) trenes para la ampliación de la Línea 1 del Metro de Santo Domingo.

Un hito importante ha representado los financiamientos otorgados a través del Banco de Reservas por Banca Solidaria, los cuales al cierre de diciembre 2018 sumaron unos 87,721 créditos desembolsados por un monto de RD\$2,952.2 millones, para un promedio de RD\$33,654.74 por cada préstamo.

a) Apoyo al Sector Turismo

El Banco de Reservas ha realizado una intensa labor para promover las inversiones en el Sector Turismo, identificado oportunidades de negocios, otorgado créditos para la ejecución de proyectos y brindando asesoría y apoyo técnico al mismo,

con la finalidad de propiciar la ampliación y diversificación de la oferta turística dominicana.



Al cierre de diciembre del año 2018, se destinaron RD\$16,103.5 millones en créditos al sector turismo, para un crecimiento de 5.3% con respecto a diciembre 2017. Fue aprobado el proyecto bajo la marca El Dorado Sensimar, el cual será desarrollado en Cap Cana y contará con 519 habitaciones. El monto total de la inversión es de US\$134.0 millones. La facilidad será sindicada y Banreservas estará financiando el equivalente al 30% del costo del proyecto, equivalente a US\$40.0 millones.

En el 2018 el Banco realizó un acuerdo de colaboración con ASONAHORES, el cual contempla la puesta en ejecución de diversos programas y acciones conjuntas, para consolidar y ampliar la oferta turística de nuestro país e incrementar la cantidad de turistas que nos visitan. Además, promover la competitividad de esta industria en servicios e infraestructuras, así como poner en práctica iniciativas y realizar investigaciones que sirvan de base para asegurar la calidad y el crecimiento económico, tanto del sector turismo como de nuestro país. La meta de este acuerdo es fortalecer la cadena de valor de la industria turística, en los ámbitos económico y social.

El clúster turístico productivo de Baní reconoció al Banco de Reservas por el gran apoyo brindado para el desarrollo turístico de la Provincia Peravia y su colaboración en el Foro Baní Vive 2018. También el clúster turístico de Samaná reconoció al Banco de Reservas por su apoyo al 5to. Encuentro Anual para el Desarrollo Turístico de Samaná.

El Banco participó en varias ferias y eventos nacionales e internacionales con el propósito de promover las inversiones en el sector turismo de República Dominicana, tales como: la Feria Internacional de Turismo (FITUR) en Madrid, Tourisk Bourse (ITB) en Berlín, Seatrade Cruise Global, Semana Turística, Económica y Cultural en Cánada y feria DATE (Punta Cana). También PAMAC en Punta Cana, Bolsa Turística del Caribe en Santo Domingo, Expoturismo Edición 21 en Santiago, XXXII Feria Comercial ASONAHORES, 4to. Congreso Turismo de Salud y Bienestar, feria Discover POP VII edición, Puerto Plata y la feria WTM Londres, Inglaterra, entre otros.

Una amplia red de remesadoras facilita el envío y recibo de divisas a través de las oficinas del Banco, con opción de crédito a cuentas para retirar mediante cajeros automáticos y subagentes bancarios. En el 2018 se integraron Remitly y Transnetwork. Se realizaron unas 458,329 transacciones y se recibieron remesas por US\$131.2 millones, un crecimiento de 39% y 42%, respectivamente, en relación al 2017.

b) Canales de Distribución

Banreservas ha optimizado la experiencia de uso en los canales de distribución, enriqueciendo la propuesta de valor para los distintos segmentos. Como parte de estos canales se encuentran los cajeros automáticos, los Subagentes Bancarios Cerca, TuB@nco para personas, empresas y en sus distintas versiones incluyendo su App, los Aceleradores de Depósitos, *960#, Centro de Cont@cto, entre otros.

Hemos instalado nuevas oficinas en localidades con escaso acceso a servicios bancarios con el propósito de mejorar la inclusión financiera de aquellas personas que viven en comunidades alejadas de los principales centros urbanos. En el año 2018 se abrieron tres (3) nuevas oficinas y 22 cajeros automáticos y un subagente bancario.

Apertura de oficinas en el año 2018		
Cantidad	Ubicación	Zona / Provincia
1	UNP Sirena Bartolomé Colón	Santiago
1	Occidental Mall	Santo Domingo Oeste
1	Ágora Mall (Nivel - 1)	Distrito Nacional

Los canales de distribución están compuestos por 255 oficinas, 6 centros de caja, 16 furgonetas y banmóviles, dos (2) furgones, 10 estafetas de cambio, 22 puntos gubernamentales, un (1) punto bancario universitario, 724 cajeros automáticos y 1,259 subagentes bancarios, para conformar una red de 2,293 unidades físicas en todo el territorio nacional. A estos canales se une la plataforma digital que incluye TuB@nco, *960#, Centro de Cont@cto y APP Banreservas.

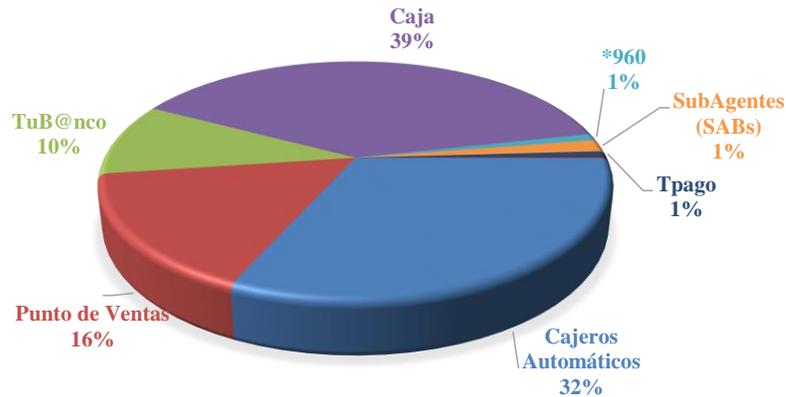
Canales de Distribución									
Canal	Oficinas	Centros de Caja	Furgonetas, furgones y Banmóviles	Puntos Gubernamentales	Puntos Universitarios	Estafetas de Cambio	Cajeros Automáticos	Subagentes Bancarios	Total de Canales
Cantidad	255	6	16	22	1	10	724	1,259	2,293

Dentro de los logros se destaca que al cierre del 2018 más del 63% de sus transacciones financieras se realizaran a través de canales alternos. Además, en un acuerdo con Cardnet, fue implementada la *Billetera Electrónica Moni*.

Banreservas continúa siendo el único banco en el país que cuenta con la tecnología de reconocimiento biométrico de voz para sus clientes a través de su canal de voz de autoservicio-VOZ ID-, brindando seguridad y comodidad para sus clientes. A través de las soluciones de voz se han autenticado ya más de 17 millones de llamadas en el 2018, y cuenta con más de 557,000 clientes enrolados.

En el mes de febrero, Banreservas en alianza con BHD-León realizaron el lanzamiento de UNARED, la red más amplia de cajeros automáticos del país, pasando de contar con 669 cajeros automáticos disponibles para sus clientes a 1,400 cajeros disponibles distribuidos en todo el territorio nacional. En el mes noviembre se incorporó a UNARED la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), sobrepasando ya los 1,500 ATMs disponibles.

TRANSACCIONES POR CANALES AÑO 2018



Cabe destacar que App Banreservas continúa con un crecimiento exponencial en su transaccionalidad, arribando desde su lanzamiento a más de 890,000 descargas en sus diferentes versiones y más de 5.2 millones de transacciones. En adición se incorporó la transacción de pago de multas y sentencias de la Autoridad Metropolitana de Transporte a terceros.

Por igual Banreservas continua creciendo y desarrollando su canal *960# de tecnología móvil USSD, a través del cual los clientes pueden realizar consultas y realizar transacciones de manera gratuita sin necesidad de consumir datos de internet, llegando así a una población de menores recursos y alcanzando más de 27.2 millones consultas y 1.3 millones de transacciones en el 2018, contando ya con más de 450,000 clientes afiliados.

c) Gestión de Apoyo Administrativo

Las áreas administrativas desarrollaron importantes mejoras en los procesos y contribuyeron con una gestión más dinámica, eficiencia y transparencia de la Institución.

Se fortaleció la gestión por procesos mediante la normalización y revisión del mapa de procesos, con el objetivo de actualizarlos y estandarizarlos, asegurando el desarrollo oportuno de las operaciones y el cumplimiento de las regulaciones. En el 2018 se implantaron 497 procesos en el Banco y 146 en empresas filiales.

Para conocer los niveles de satisfacción de los clientes se realizaron dos encuestas de satisfacción con 36,038 muestras en oficinas comerciales a nivel nacional, resultando un índice de satisfacción promedio de 90.5%.

d) Capital Humano

El área de Capital Humano desarrolló un ambicioso plan de capacitación con el fin de formar colaboradores integrados en la cultura de negocios. Se realizó el diseño de programas especializados a fin de promover el servicio interno y externo atendiendo las brechas y necesidades detectadas en el proceso *detección de necesidades de capacitación*, resultados de la evaluación por competencias y requerimientos de la Dirección de Calidad.

El programa de capacitación del año 2018 impactó a 7,877 colaboradores, dentro de los cuales unos 1,826 empleados recibieron entrenamiento en portafolio de productos y canales, ventas, negociación y manejo de objeciones, así como en inteligencia emocional y manejo de conflictos. Asimismo, 1,755 personas participaron en el proyecto modelo de excelencia en el servicio, 1,339 en coaching de caja, 1,270 en la charla de sensibilización Banreservas Accesible y 1,137 en motor de decisión de créditos. Cabe destacar que 2,144 colaboradores recibieron su entrenamiento de manera virtual.

En cultura y clima organizacional nuestra Institución realizó encuestas periódicas en las áreas a unos 2,382 colaboradores a fin de conocer su percepción en relación a las principales variables que afectan el ambiente laboral.

Se fortaleció el programa de reconocimiento al talento reservas, a fin de reconocer a aquellos colaboradores que excedan las expectativas en sus funciones y que modelen consistentemente los comportamientos apreciados como positivos por la Institución. Tres (3) iniciativas fueron premiadas en el *Reconocimiento al Talento Reservas a la Innovación* y seis (6) ganadores en el *Reconocimiento al Talento Reservas Excelencia*. En la categoría *Buen Trabajo* fueron reconocidos de manera inmediata 2,567 colaboradores. De igual manera unos 354 empleados fueron galardonados por cumplir más de 20, 25 y 30 años de labor.

En lo referente a la gestión del desempeño se implementó la herramienta de medición *Margen* para las áreas de negocios y se realizaron talleres de evaluación por competencias 90° y 180°. En la evaluación por competencias se realizaron 9,317 evaluaciones por competencias 90° y 2,398 del esquema de medición 180° que aplica para los niveles gerenciales y mandos medios.

e) Gestión de Cumplimiento y Control

El Consejo de Directores es el responsable de aprobar las políticas y estrategias generales del Banco y, en particular, la política general de control y gestión de riesgos, incluidas las fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

En este sentido, para la planificación y supervisión de los límites de riesgos, el Banco cuenta con un Comité de Gestión Integral de Riesgos, cuyo propósito general es diseñar y evaluar las políticas y estrategias que afectan los niveles de riesgo del Banco, tomar decisiones relativas a los sistemas de Administración de Riesgo de la entidad y desarrollar y mantener el plan de continuidad de negocios, entre otros.

Las funciones de Riesgo, Control Interno, Cumplimiento y Auditoría Interna cuentan con el nivel de separación e independencia suficiente, entre sí y respecto de aquellas otras a las que controlan o supervisan, para el desempeño de sus funciones y tienen acceso al Consejo de Directores y/o sus comités de trabajo a través de sus máximos responsables.

Reconociendo la importancia de ofrecer los servicios a sus clientes, Banreservas ha desarrollado un Plan de Continuidad de Negocios para su red de oficinas que permita asegurar un mínimo de procesos, relacionado a los servicios definidos como críticos, así como la oportuna y apropiada recuperación de procesos y operatividad de oficinas, para volver a la normalidad.

El Banco de Reservas estableció los controles internos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, cuya aplicación es obligatoria para todas las áreas de la Institución, independientemente de su nivel, en cumplimiento de la Ley 155-17, promulgada por el Poder Ejecutivo el primero de junio de 2017, y sus reglamentos de aplicación 407-17 y 408-17. El marco regulatorio y conceptual está alineado a los estándares internacionales establecido por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), el tratamiento exigido por las Naciones Unidas al delito de Lavado de Activos y del Terrorismo.

El área de auditoría general de acuerdo a sus requerimientos mantuvo un mejoramiento continuo en los procesos de auditorías del Banco y del Grupo Banreservas. Con tales fines se realizaron 145 auditorías por procesos y trabajos de apoyo a los procesos administrativos, operacionales y financieros del de la Institución para el fortalecimiento del sistema de control interno, la gestión de riesgos de la y la efectividad de la gobernabilidad corporativa. También se realizaron de 55 auditorías de tecnología de información a un conjunto de elementos de la infraestructura tecnológica del Banco.

Se ha difundido la Línea de Transparencia del Grupo Reservas, que es el conjunto de canales de comunicación que la Institución ha puesto a disposición de todos los colaboradores para que puedan informar, de manera confidencial, anónima y segura, los actos irregulares contrarios a las estipulaciones del Código de Ética organizacional, las Políticas, Normativas, Leyes, Reglamentos, Regulaciones y Buenas Prácticas. En este año se realizaron 95 talleres y 39 charlas para la difusión de la Línea de Transparencia al personal del Banco y de las empresas filiales del Grupo Reservas, actividad que ha ayudado a capacitar a más 2,700 colaboradores, fortaleciendo la cultura ética de la organización.

Durante el año 2018, se diseñaron y ejecución más de 135 Modeladores de Auditoría, pruebas automatizadas para evaluar la fortaleza del sistema de control interno y prevenir o detectar la materialización de los riesgos. Además, del desarrollo de 54 reportes, en apoyo a la gestión de otras áreas de la Organización.

Asimismo, fue concluido el Proyecto Indicadores Claves de Auditoría (PICA), herramienta que permite visualizar, de forma gráfica, el resultado de la ejecución de indicadores de riesgo, diseñados por Auditoría. La puesta en marcha de esta herramienta proporcionará la detección temprana de debilidades.

f) Transparencia

El Banco de Reservas de la República Dominicana cumple con los principios de transparencia requeridos por las entidades reguladoras y supervisoras del país, tales como el Banco Central, la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Valores, la Superintendencia de Pensiones y por las Agencias Calificadoras internacionales y locales, tales como Moody's, Fitch Ratings y Feller-Rate. Por las razones mencionadas anteriormente, el Banreservas pone a disposición de las entidades reguladoras, de los inversionistas y del público en general toda información financiera, calificaciones de riesgo, y otras publicaciones que considere importantes. En la página Web de la Institución se publican los estados financieros mensuales, la memoria anual e informaciones relevantes.

El valioso capital humano de Banreservas hizo posible el logro de los resultados del año 2018. Con el trabajo en equipo, la identidad, honestidad, el compromiso y la orientación al cliente hemos evolucionado hacia una Institución más moderna y dinámica encaminada hacia una experiencia digital para satisfacer las exigencias de los clientes del siglo XXI.

Agradecemos de manera especial al Excelentísimo Señor Presidente de la República, Lic. Danilo Medina Sánchez por su respaldo continuo a la gestión del Banco de Reservas durante el año 2018, en el que la Institución cumple setenta y siete (77) años al servicio de los mejores intereses de la nación.

Finalmente, agradecemos el respaldo de los miembros del Consejo de Directores a las iniciativas y propuestas de esta Administración General, así como a sus funcionarios y empleados. Expresamos también nuestro reconocimiento a los clientes por su lealtad y confianza en el Banco de los dominicanos.

Simón Lizardo Mézquita
Administrador General