



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

## MEMORIA BANRESERVAS 2020

Resumen Ejecutivo	04
a) Logros de la Nueva Gestión de Banreservas	04
b) Gestión Banreservas 2020	07
I. Información Base del Banco de Reservas de la República Dominicana	10
a) Misión, Visión y Valores	10
Misión	10
Visión	10
Valores	10
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	12
II. Responsabilidad Social Corporativa	14
III. Desempeño Financiero del Año 2020	20
a) Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio	22
1. Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones	22
i. Captaciones	22
j. Colocaciones	24
b) Resultados Operacionales	25
c) Principales Indicadores Financieros y de Gestión	25
IV. Gestión de Negocios y Servicios	26
a) Apoyo al Sector Turismo	28
b) Canales de Distribución	30
c) Gestión de Apoyo Administrativo	31
d) Capital Humano	32
e) Gestión de Cumplimiento y Control	34
f) Transparencia	35



# RESUMEN EJECUTIVO

---

## MEMORIA BANRESERVAS 2020

La pandemia de Covid-19 ha provocado un agudo problema de salud y una fuerte contracción de la economía, tanto a escala mundial como en República Dominicana. El nuevo gobierno implementó un conjunto de medidas sanitarias para contener los efectos de la pandemia, así como para relanzar las actividades económicas.

En este complejo contexto macroeconómico el Banco adecuó su plataforma de servicios financieros para garantizar la continuidad del negocio y creó novedosos productos para canalizar las transferencias económicas que concede el Gobierno a las personas que han necesitado auxilio económico en estos momentos de angustia

### **a) Logros de la Nueva Gestión de Banreservas**

Las nuevas autoridades de Banreservas han ejecutado un conjunto de iniciativas desde el 16 de agosto de 2020 para contribuir al relanzamiento de las actividades económicas con financiamientos oportunos y a bajas tasas de interés a los sectores productivos.

**Desempeño financiero.** Banreservas muestra un sostenido crecimiento en sus principales variables. Las utilidades netas crecieron en RD\$1,151.0 millones, para un total acumulado al cierre del mes de diciembre de RD\$10,400.4 millones, mientras que los activos del Banco alcanzaron RD\$705,409.4 millones. Los depósitos aumentaron RD\$115,779.6 millones, totalizando RD\$559,825.9 millones, lo cual muestra la confianza de los clientes en nuestra Institución.

Asimismo, de agosto a noviembre se desembolsaron RD\$90,519 millones, el 47% provenientes de los Fondos de Facilidad de Liquidez Rápida y Repo/Encaje Legal y el 53% de otros recursos, impulsando los sectores productivos y apoyando el bienestar de las familias dominicanas, en un entorno de calidad de cartera con morosidad de 1.6%.



En apoyo a la ejecución del Presupuesto General del Estado 2020, se desembolsaron RD\$21,000.0 millones a la Tesorería Nacional y para manejo del déficit operativo del sector eléctrico, se otorgaron RD\$12,557.0 millones y USS150.0 millones. Además, unos RD\$1,200.0 millones al Banco Agrícola para su recolocación en sectores productivos.

**Turismo.** Dentro de las iniciativas de la nueva administración se destaca la creación del Plan de Asistencia Turismo Seguro, que consiste en un seguro médico con cobertura a los turistas extranjeros en apoyo al sector, en cumplimiento a una disposición del Excelentísimo Sr. Presidente de la República Luis Abinader. Con este seguro, todo turista que visite un hotel en la República Dominicana se le otorgará un plan de asistencia con cobertura de emergencias médicas, incluyendo Covid-19, medicamentos en asistencias con hospitalización, transporte médico de emergencia, gastos de hotel por hospitalización, gastos por cambio de vuelo debido en emergencia médica y asistencia legal. Estará cubierto en un 100% por el Estado Dominicano, a través de Seguros Reservas. Entró en vigencia el 15 de septiembre y permanecerá hasta el 31 de diciembre de este año.

La nueva administración de Banreservas tiene dentro de sus prioridades el financiamiento para ampliar y mejorar la infraestructura turística del país. El Banco participa en el financiamiento para el desarrollo del proyecto hotelero LATITUD 18, que se construye en Santo Domingo y tiene previsto evaluar más de 15 proyectos que se levantarán en el país.

El programa Vacaciones Felices otorgó RD\$12.4 millones en más de 299 préstamos con condiciones especiales de 6 y 12 meses sin intereses, mediante subsidio bancario, con el fin de apoyar la reactivación del sector turístico, su cadena de valor y la dinamización de la economía.

La cartera de créditos destinada al sector turismo se incrementó en RD\$462.8 millones, en el periodo agosto-noviembre 2020, un crecimiento de más de un 52% con respecto al total acumulado en el periodo enero-noviembre de este año. Con esta expansión el balance de los créditos totalizó RD\$17,357.8 millones.



**Ferias de alto impacto.** En septiembre se celebró Expo Préstamos Pymes, con desembolsos de préstamos por RD\$6,762.0 millones en apoyo a más de 3,000 pequeñas y medianas empresas que necesitaban capital para superar la situación económica que generó el Covid-19.

En octubre se realizó la feria automovilística Expomóvil Banreservas, la cual superó todas las expectativas con aprobaciones y desembolsos al mes de noviembre por RD\$4,558 millones, equivalentes a 2,477 unidades de vehículos, contribuyendo a dinamizar el sector y la economía en su conjunto. Se ofrecieron atractivas tasas de interés desde 6.5% anual.

Con el propósito de que las familias dominicanas mejoren su calidad de vida a través de la adquisición de una casa propia, Banreservas realizó su feria inmobiliaria Expo Hogar 2020 en el mes de noviembre, para la cual se han aprobado y desembolsado más de RD\$6,900.0 millones y se han beneficiado unas 2,750 familias con atractivas tasas de interés fija desde 7% anual y plazos hasta 20 años.

**Enlace Gobierno y Programas Sociales.** Banreservas lanzó la Tarjeta Bono Navideño, que es un medio de pago digital para simplificar, hacer transparente e innovador la ayuda del Gobierno en época navideña a las personas de escasos recursos. Es un medio más ágil y eficiente para el Gobierno transferir dichos recursos, el cual beneficiará a más de un millón de personas.

El 23 de noviembre se lanzó el nuevo producto Cuenta de Ahorros Nómina Inclusiva con el propósito de brindar servicios financieros a un segmento de la población trabajadora que por razones judiciales o crediticias está excluida del sistema bancario. Nuestra Institución es el primer banco múltiple en acogerse a la disposición (Circular 029-20) de la Superintendencia de Bancos (SIB).

La nueva administración de Banreservas firmó un acuerdo con la Liga de Béisbol Profesional de la República Dominicana (LIDOM) mediante el cual nuestra Institución financiera se compromete a respaldar económicamente a esa entidad deportiva con RD\$600.0 millones en un periodo de ocho años (2020-2028), para garantizar sus operaciones durante los próximos ocho años. Este patrocinio garantiza que el béisbol



local mantenga el nivel de desarrollo y crecimiento que sostenía previo a los efectos de la pandemia del Covid-19.

En apoyo a la promoción de nuestros valores históricos participamos en el homenaje a la vida de Las Hermanas Mirabal, a través de la exposición fotográfica “Están Aquí”. El 25 de noviembre conmemoramos el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, motivado en el asesinato de las Hermanas Mirabal en 1960.

#### **b) Gestión Banreservas 2020**

Al cierre de 2020, el Banco registró un robusto desempeño financiero. Las utilidades netas ascendieron a RD\$10,400.4 millones, un hito histórico para nuestra Institución. Comparado con 2019, se incrementarán en RD\$1,151.0 millones, un 12.4%.

Los activos ascendieron RD\$705,409.4 millones, superiores en RD\$145,394.5 millones con respecto a 2019, explicado principalmente por el incremento de las inversiones en instrumento de deudas y acciones en RD\$139,870.2 millones y los fondos disponibles en RD\$37,501.2 millones.

La cartera de préstamos bruta cerró en RD\$318,421.3 millones, que comparada con diciembre de 2019, se redujo en RD\$24,859.8 millones. Los créditos canalizados al sector privado totalizaron RD\$278,050.1 millones para representar el 87.3% del total. Con respecto al 2019, se incrementaron en RD\$3,683.4 millones, equivalente a 1.3%. Mientras que los créditos del sector público finalizaron en RD\$40,371.2 millones, que constituyen el 12.7% de los préstamos totales y reflejaron una disminución de RD\$28,543.2 millones, equivalente a 41.4%.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$3,705.5 millones al cierre de diciembre 2020, 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 15,136 créditos otorgados por un monto de RD\$9,855.9 millones a diciembre 2020. Asimismo, los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$9,860.1 millones, concedidos a través de



3,347 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$1,005.3 millones a unas 725 familias.

Los depósitos totalizaron RD\$559,825.9 millones, superiores en RD\$115,779.6 millones, un 26.1%, con relación a diciembre de 2019. Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$446,190.1 millones, constituyendo el 79.7% del total. Con respecto al año 2019, se incrementaron en RD\$98,815.0 millones. Mientras que los depósitos del sector público finalizaron en RD\$113,635.8 millones, equivalentes al 20.3% de las captaciones y reflejaron un aumento de RD\$16,964.6 millones.

El patrimonio neto se elevó a RD\$47,144.9 millones, reflejando un crecimiento de 17.6%, producto del efecto de distribución de dividendos al Estado Dominicano, así como por el incremento de los resultados del ejercicio.

El robusto desempeño alcanzado en el año 2020 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en torno al 1.7% y la del patrimonio (ROE) en 24.8%. La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.9%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 296.1%, superando holgadamente el 100.0% requerido por la regulación vigente. Asimismo, el indicador de liquidez fue de 20.8%.

Cabe destacar el aporte de Banreservas con la creación de la innovadora Tarjeta Virtual con Cédula para el programa Quédate en Casa, a través del cual el Gobierno realiza transferencias monetarias a unas 700 mil personas afectadas por la pandemia del Covid-19. Permitió que los beneficiarios pudieran acudir a los comercios afiliados al programa y realizar sus compras con solo presentar su cédula.

En el año 2020, Banreservas desarrolló una extensa labor social en beneficio de las comunidades, de los sectores más necesitados, así como del deporte, la educación, la cultura y el medio ambiente.

El Programa Preserva de educación, inclusión financiera y recuperación del historial crediticio capacitó a 15,361 personas este año, y desde el inicio del mismo a 209,884 personas. En tanto, que el programa Cree Banreservas de apoyo a los emprendedores



evaluó 450 proyectos en el año 2020 y cuenta actualmente con 11 proyectos aprobados con recursos ascendentes a RD\$27.6 millones para inversión.

Cree Banreservas es el programa de emprendimiento que apoya el desarrollo sostenible de proyectos innovadores de emprendedores dominicanos. En el 2020, se evaluaron más de 450 proyectos, sumándose a los más de 3,300 que han sido evaluados desde su inicio en el año 2015. Mientras que el programa Cooperera, que tiene por finalidad impulsar y promover el desarrollo de cooperativas de producción de bienes y servicios no financieros, incorporó ocho cooperativas este año y 35 desde su inicio.



# I. INFORMACIÓN BASE DEL BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

## MEMORIA BANRESERVAS 2020

### 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 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 1ra 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:

Sr. José Manuel Vicente Dubocq	Ministro de Hacienda, Presidente Ex-oficio
Sr. Jean Antonio Haché Alvarez	Miembro, Vicepresidente
Sr. Samuel Pereyra Rojas	Administrador General, Miembro Ex-oficio
Lic. Patricia Bisonó J.	Secretaria General
Sr. Jesús Ramos Menéndez	Vocal
Sr. Eduardo Jana Piñeyro	Vocal
Sr. Pedro Haché Pérez	Vocal
Sr. Pedro Pérez González	Vocal
Sr. Joaquín Guillermo Estrella Ramia	Vocal
Sr. Victor Perdomo Pou	Suplente de Vocal
Sr. Anel Agustín Marcial Veras	Suplente de Vocal
Sr. José Ramón Brea González	Suplente de Vocal
Sr. Nicasio Pérez Zapata	Suplente de Vocal
Sra. Nelly Carías Guizado	Suplente de Vocal
Sr. Luis Mejía Oviedo	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-officio. 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 periodos 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 2020, el Consejo de Directores celebró veinticuatro (24) sesiones ordinarias y tres (3) sesiones extraordinarias.

### **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:

José Manuel Vicente Dubocq	Presidente Ex – Oficio Consejo Directores
Samuel Pereyra Rojas	Administrador General
José Manuel Arquímedes Almonte Rodríguez	Subadministrador Administrativo
Ysidro Antonio García Peguero	Subadministrador De Negocios
Francisco José Elías Rodríguez	Subadministrador Empresas Subsidiarias
Fraysis Nicel Moronta Rivera	Directora General Senior Capital Humano, Procesos, Tecnología y Operaciones
Fernando Arturo Mir Zuleta	Directora General Senior Planificación, Finanzas e Inteligencia Comercial
Henry Vladimir Polanco Portes	Contralor
Ramón Leopoldo Pimentel Malla	Director General de Tesorería
José Manuel Obregón Alburquerque	Director General Senior Riesgos, Cumplimiento Y Gobierno Corporativo
Doris Laura Uribe Velásquez	Directora General Senior Negocios Gubernamentales



Roberto José Jiménez Lubrano	Director General Senior Negocios Corporativos
July Mejía Capell	Directora General de Capital Humano
Wilson Radhamés Rodríguez	Director General Relaciones Públicas
Lorenzo Manuel Guzmán Franco	Director General Legal



## II. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

---

### MEMORIA BANRESERVAS 2020

El Banco de Reservas desarrolla una extensa labor social en beneficio de las comunidades, de los sectores más necesitados, así como del deporte, la educación, la cultura y el medio ambiente. Dentro de este marco, nuestra Institución se acogió a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, también suscribió un acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y ha realizado una encomiable labor con el programa Banreservas Accesible.

En este contexto, la nueva administración de Banreservas firmó un acuerdo con la Liga de Béisbol Profesional de la República Dominicana (LIDOM) mediante el cual nuestra Institución financiera se compromete a respaldar económicamente a esa entidad deportiva, para garantizar sus operaciones durante los próximos ocho años. Este patrocinio garantiza que el béisbol local mantenga el nivel de desarrollo y crecimiento que sostenía previo a los efectos de la pandemia del Covid-19.

En apoyo a la promoción de nuestros valores históricos participamos en el homenaje a la vida de Las Hermanas Mirabal, a través de la exposición fotográfica “Están Aquí”. El 25 de noviembre conmemoramos el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, motivado en el asesinato de las Hermanas Mirabal en 1960.

El 23 de noviembre Banreservas lanzó su nuevo producto Cuenta de Ahorros Nómina Inclusiva con el propósito de brindar servicios financieros a un segmento de la población trabajadora que por razones judiciales o crediticias está excluida del sistema bancario. Esta Institución es el primer banco múltiple en acogerse a la disposición de la Superintendencia de Bancos (SIB). Mediante la Circular 029-20, la SIB creó la Cuenta Básica para ciudadanos que nunca han tenido acceso al sistema financiero formal y a personas excluidas de las cuentas de nómina por razones legales o de tipo crediticio.

A través del programa Preserva de educación e inclusión financiera a nivel nacional se logró capacitar a 15,361 personas en 430 talleres en el año 2020 y un total de 212,371 personas han participado en unos 6,820 talleres, desde inicios del programa



en junio 2014. Los beneficiarios han podido poner en práctica las herramientas y conocimientos recibidos durante el taller para la adopción de una cultura de ahorro y la recuperación de su historial crediticio.

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, contribuir con el desarrollo socioeconómico del país y promover una cultura de ahorro para el bienestar económico sostenible.

Se abrieron 1,843 cuentas de ahorro Preserva en el transcurso del año 2020, para acumular un total de 61,402 cuentas desde el inicio del programa. En adición, se otorgaron 832 tarjetas de crédito Preserva este año y unas 33,561 tarjetas desde el inicio del programa.

Cree Banreservas es el programa de emprendimiento que apoya el desarrollo sostenible de proyectos innovadores de emprendedores dominicanos, involucrándolos con el ecosistema de emprendimiento local, potenciales inversionistas, mentores, técnicos y empresarios expertos en las áreas que requieran sus proyectos. Este programa provee los recursos necesarios para el desarrollo de prototipos y el capital de trabajo para la puesta en marcha de sus emprendimientos.

En el 2020, el programa Cree Banreservas evaluó más de 450 proyectos de emprendimiento, sumándose a los más de 3,300 que han sido evaluados desde su inicio en el año 2015. De igual manera, apoyó 53 eventos en el 2020, con un total acumulado de 470 eventos desde su creación. El programa cuenta actualmente con 11 proyectos aprobados con recursos ascendentes a RD\$27.6 millones para inversión. Dentro de estos citamos: Alterestate, Billy RD, Brands of Dominican Republic, Cucupón, EcoTrofeos, GP Homeschooling, Puro Zumo, Reciclame RD, Ubicua, Zumetrics, entre otros.



El programa Coopera 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, dotándolas de las capacidades técnicas, asesoría y acompañamiento para garantizar su sostenibilidad.

Durante el 2020, en medio de la pandemia que impactó el país y el mundo, se impartieron más de 20 talleres técnicos sobre asociatividad, fomento y desarrollo de empresas, prevención de lavado de activos, educación financiera, cambio climático, entre otros. Se capacitaron 1,134 socios y directivos. Desde el año 2019, se han capacitado más de 2,450 personas, a través de congresos presenciales, así como con la utilización de la plataforma virtual.

En el primer semestre del 2020 se incorporaron ocho cooperativas al programa, en coordinación con el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP). Desde la concepción del programa se han incorporado unas 35 cooperativas y se han apoyado varias asambleas constituyentes en todo el país.

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.

Al cierre de 2020, Banreservas cuenta con 91 oficinas totalmente accesibles. 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.

En este año, Banreservas obtuvo dos sellos categoría Oro por su trabajo en la sensibilización a través de campañas en los medios de comunicación y por la inclusión



laboral de personas con discapacidad. Con estos reconocimientos, Banreservas acumula a la fecha un total de 56 Sellos.

Al cierre de octubre 2020, el proyecto alcanzó los siguientes hitos: 135 colaboradores con discapacidad laborando de manera fija en la Institución; 287 personas con discapacidad formadas en talleres de educación financiera Preserva, adaptados por tipo de discapacidad; 7,415 colaboradores capacitados en talleres de trato digno a personas con discapacidad; 53 pasantes con discapacidad han ingresado al Programa de Pasantías; 249 colaboradores formados en Lengua de Señas; 151 colaboradores reciben Subsidio Integral para dependientes con discapacidad.

Banreservas se acoge y apoya desde el año 2017, los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Estos principios abordan temas sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción. Cada año se renueva este compromiso, publicando la comunicación de progreso (COP), que tiene como objetivo, informar sobre los esfuerzos, acciones y prácticas realizadas por el Banco en materia de sostenibilidad y responsabilidad social. En agosto 2020 fue publicada por tercera ocasión la Comunicación de Progreso de la Institución, donde se reflejan los avances relacionados a la contribución de Banreservas a los objetivos del desarrollo sostenible

Banreservas es miembro Gold de ECORED desde el año 2018, una asociación empresarial cuyo objetivo es facilitar la incorporación de una cultura de responsabilidad social y desarrollo sostenible en las empresas, gestionando alianzas público-privadas en el desarrollo ambiental, social y económico.



En el mes de septiembre 2020, Banreservas conformó un equipo multidisciplinario de las diferentes áreas, con el objetivo de completar por segunda vez la herramienta INDICARSE que facilita ECORED a sus miembros. Esta es una herramienta de autoevaluación que mide los niveles de integración de la sostenibilidad en la Institución, basada en los estándares de medición y reportes reconocidos internacionalmente: ISO26000, Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en la cual la Institución obtuvo una calificación general de 93 puntos.

El Banco de Reservas suscribió un acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en agosto 2018, en el cual se acordó la donación de US\$100,000.00 anuales por tres años consecutivos, en apoyo al programa de protección de niños, niñas y adolescentes que Unicef lleva a cabo en República Dominicana. Para el 2020, Unicef está concentrando sus esfuerzos en trabajar el tema de la desnutrición aguda infantil, problemática que se ha agravado en nuestro país a consecuencia de los efectos socio-económicos del Covid-19. Por esta razón, Banreservas autorizó el uso de la donación correspondiente al período 2020-2021 para financiar parte del plan nacional para la reducción de la desnutrición aguda en niños y niñas, embarazadas y madres lactantes.

Por otra parte, el Voluntariado Banreservas se mantuvo enfocado en acciones de asistencia a sectores necesitados, especialmente en las áreas de salud, educación, tercera edad, discapacidad y medio ambiente. Además, celebró por cuarto año consecutivo el almuerzo navideño al Hogar de Ancianos San Francisco de Asís y patrocinó la 51 edición del Concurso de Pintura Infantil Navideño 2020.

Realizó la donación de más de 8 mil mascarillas a diferentes fundaciones sin fines de lucro que involucran a niños desamparados, personas con discapacidad y adultos mayores, contribuyendo a preservar la salud de las personas más vulnerables de estos sectores. Finalmente, nuestro Voluntariado apadrinará una de las casas construidas con plástico reciclado, del proyecto Nature Power Foundation, siendo esta la primera comunidad sostenible de República Dominicana.





### III. DESEMPEÑO FINANCIERO DEL AÑO 2020

---

#### MEMORIA BANRESERVAS 2020

La pandemia de Covid-19 ha provocado un agudo problema de salud en todo el mundo, que ha obligado al confinamiento de la población y generado una fuerte contracción de la economía mundial. En República Dominicana se han ejecutado importantes medidas para mitigar los efectos del Covid-19. La nueva administración que asumió la conducción del Gobierno en agosto de 2020 implementó un conjunto de medidas sanitarias para contener los efectos de la pandemia en la salud de la población, así como para relanzar las actividades económicas.

En efecto, después de una caída del Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE) de -29.8% en el mes de abril, las medidas ejecutadas para relanzar la economía han logrado una mejoría significativa y en noviembre dicho indicador se situó en -3.4%. Para el cierre de 2020, se prevé en -6.7% la contracción del PIB.

El sistema financiero ha gestionado la crisis de forma adecuada, los activos de la Banca Múltiple totalizaron RD\$2.1 billones al cierre de noviembre 2020, superiores en 18.8%, con relación a diciembre del año 2019. La cartera de créditos bruta registró RD\$1.1 billones y las captaciones sumaron RD\$1.6 billones, incrementándose en 3.1% y 16.8%, respectivamente. Las utilidades netas ascendieron a RD\$27,147.0 millones a octubre 2020, una reducción interanual de solo 4.3%.

En este complejo contexto macroeconómico el Banco adecuó su plataforma de servicios financieros para garantizar la continuidad del negocio y se crearon novedosos productos para canalizar las transferencias económicas que concede el Gobierno a las personas que han necesitado auxilio para la supervivencia en estos momentos de angustia. Las nuevas autoridades de Banreservas han ejecutado un conjunto de iniciativas desde el 16 de agosto de 2020 para contribuir al relanzamiento de las actividades económicas con financiamientos oportunos y a bajas tasas de interés a los sectores productivos.

A pesar de un entorno adverso, el Banco de Reservas mantuvo el liderazgo del sistema financiero nacional con el 33.8% de los activos del mercado de los bancos



múltiples a noviembre 2020 y fue reconocido por prestigiosas revistas financieras internacionales por el destacado desempeño del año:

- Banco del año 2020 de la República Dominicana, Latin Finance
- Mejor Banco de la República Dominicana 2020, Global Finance.
- Banco más seguro de República Dominicana, Global Finance.
- Mejor proveedor de servicios de comercio exterior, Global Finance.
- Mejor proveedor de servicios de cambio de divisas, Global Finance.
- Mejor Banco con soluciones de tesorería y administración del efectivo, Global Finance.

Otros galardones internacionales otorgados a Banreservas en este 2020 son: Mejor Grupo Bancario de la República Dominicana, Mejor Banco Comercial, Mejor Banco de Consumo y Mejor Banco de Inversión, concedidos por World Finance.

La entidad bancaria logró, además, el reconocimiento Calidad de Servicio Global Visa, en la categoría inclusión financiera; y la revista Euromoney le otorgó el galardón de Mejor Banco de República Dominicana, excelencia en liderazgo en América Latina.

Banreservas ha realizado continuas mejoras en la percepción de riesgos que tienen las calificadoras internacionales. En julio 2020, 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. Asimismo, en octubre de 2020, la firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de solvencia en AA+ con perspectiva estable.

La agencia calificadora internacional Moody's, realizó un ajuste que representa una mejoría en la clasificación de los depósitos en moneda extranjera para Banreservas, pasando de B1 a Ba3 y mantuvo estable su perspectiva de calificación.



## a) Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio

Al cierre de diciembre 2020, los activos ascendieron RD\$705,409.4 millones, superiores en RD\$145,394.5 millones con respecto a 2019, explicado principalmente por el incremento de las inversiones en instrumento de deudas y acciones en RD\$139,870.2 millones y los fondos disponibles en RD\$37,501.2 millones.

<b>Estado de Situación, Dic. 2020-2019</b>										
<b>(En Millones de RD\$)</b>										
Activos	Dic. 2020	Part. %	Dic. 2020 Ppto.	Part %	Dic. 2019*	Part. %	Var. 2020-Ppto.		Var. Dic. 2020-2019	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Fondos disponibles	116,549.8	16.5%	90,960.1	16.6%	79,048.6	14.1%	25,589.7	28.1	37,501.2	47.4
Cartera de préstamos neta	305,429.3	43.3%	359,219.0	65.6%	337,022.6	60.2%	(53,789.7)	(15.0)	(31,593.3)	(9.4)
Inversiones en instr.deuda y acciones(**)	264,284.7	37.5%	76,529.2	14.0%	124,414.5	22.2%	187,755.4	245.3	139,870.2	112.4
Activo fijo	12,108.8	1.7%	13,143.0	2.4%	12,825.8	2.3%	(1,034.3)	(7.9)	(717.0)	(5.6)
Otros activos	7,036.8	1.0%	8,044.2	1.5%	6,703.4	1.2%	(1,007.4)	(12.5)	333.4	5.0
<b>Total activos</b>	<b>705,409.4</b>	<b>100.0%</b>	<b>547,895.6</b>	<b>100.0%</b>	<b>560,014.9</b>	<b>100.0%</b>	<b>157,513.8</b>	<b>28.7</b>	<b>145,394.5</b>	<b>26.0</b>
<b>Pasivos</b>										
Depósitos (***)	559,825.9	79.4%	440,163.8	80.3%	444,046.2	79.3%	119,662.0	27.2	115,779.6	26.1
Otros pasivos	98,438.6	14.0%	66,254.6	12.1%	75,882.5	13.6%	32,184.0	48.6	22,556.1	29.7
<b>Total Pasivos</b>	<b>658,264.5</b>	<b>93.3%</b>	<b>506,418.4</b>	<b>92.4%</b>	<b>519,928.7</b>	<b>92.8%</b>	<b>151,846.0</b>	<b>30.0</b>	<b>138,335.8</b>	<b>26.6</b>
Capital	36,744.5	5.2%	36,555.8	6.7%	34,074.1	6.1%	188.7	0.5	2,670.4	7.8
Resultados	10,400.4	1.5%	4,921.3	0.9%	6,012.1	1.1%	5,479.0	111.3	4,388.3	73.0
<b>Patrimonio</b>	<b>47,144.9</b>	<b>6.7%</b>	<b>41,477.1</b>	<b>7.6%</b>	<b>40,086.2</b>	<b>7.2%</b>	<b>5,667.8</b>	<b>13.7</b>	<b>7,058.7</b>	<b>17.6</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>705,409.4</b>	<b>100.0%</b>	<b>547,895.6</b>	<b>100.0%</b>	<b>560,014.9</b>	<b>100.0%</b>	<b>157,513.8</b>	<b>28.7</b>	<b>145,394.5</b>	<b>26.0</b>
(**) Incluye Fondos Interbancarios					**De acuerdo con los Estados					
(***) Excluye intereses por pagar.					Financieros Auditados.					

Los pasivos finalizaron en RD\$658,264.5 millones, superiores en RD\$138,335.8 millones con respecto al cierre del 2019, explicado por el incremento de los depósitos en RD\$115,779.6 millones, obligaciones por pacto de recompra de títulos RD\$11,760.4 millones y otros pasivos en RD\$22,556.1 millones.

El patrimonio neto se elevó a RD\$47,144.9 millones, reflejando un crecimiento de 17.6%, 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\$559,825.9 millones, superiores en RD\$115,779.6 millones, un 26.1%, con relación a diciembre de 2019. Los depósitos del sector privado



se elevaron a RD\$446,190.1 millones, constituyendo el 79.7% del total. Con respecto al año 2019, se incrementaron en RD\$98,815.0 millones. Mientras que los depósitos del sector público finalizaron en RD\$113,635.8 millones, equivalentes al 20.3% de las captaciones y reflejaron un aumento de RD\$16,964.6 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 64.7% del total captado. Los ahorros totalizarán RD\$236,488.2 millones y los certificados financieros computarán RD\$125,774.9 millones, con incrementos de RD\$63,313.1 y RD\$7,123.7 millones, respectivamente. Los a la vista se elevarán en RD\$124,850.1 millones, superiores en RD\$29,428.3 millones.

### Evolución de los Depósitos, Dic. 2020-2019

(En Millones de RD\$)

Tipos de Depósitos **	Dic. 2020	%	Dic. 2020 Ppto.	%	Dic. 2019*	%	Var. Dic. 2020* - Ppto.		Var. Dic. 2020-2019	
							Abs.	%	Abs.	%
A la Vista	124,850.1	22.3	76,067.0	17.3	95,421.8	21.5	48,783.1	64.1	29,428.3	30.8
De Ahorros	236,488.2	42.2	184,774.2	42.0	173,175.1	39.0	51,714.0	28.0	63,313.1	36.6
A Plazo	49,183.5	8.8	45,983.8	10.4	43,495.6	9.8	3,199.7	7.0	5,687.9	13.1
Valores en Circulación	125,774.9	22.5	121,354.6	27.6	118,651.1	26.7	4,420.2	3.6	7,123.7	6.0
Depósitos de Inst. Fin. Del País y del Ext.	23,529.2	4.2	11,984.2	2.7	13,302.6	3.0	11,545.0	96.3	10,226.6	76.9
<b>Total</b>	<b>559,825.9</b>	<b>100.0</b>	<b>440,163.8</b>	<b>100.0</b>	<b>444,046.2</b>	<b>100.0</b>	<b>119,662.0</b>	<b>27.2</b>	<b>115,779.6</b>	<b>26.1</b>
Depósitos Sector Público	113,635.8	20.3	75,575.2	17.2	96,671.2	21.8	38,060.6	50.4	16,964.6	17.5
Depósitos Sector Privado	446,190.1	79.7	364,588.6	82.8	347,375.1	78.2	81,601.5	22.4	98,815.0	28.4
<b>Total</b>	<b>559,825.9</b>	<b>100.0</b>	<b>440,163.8</b>	<b>100.0</b>	<b>444,046.2</b>	<b>100.0</b>	<b>119,662.0</b>	<b>27.2</b>	<b>115,779.6</b>	<b>46.0</b>
Depósitos en Moneda Nacional	401,764.8	71.8	320,889.6	72.9	324,753.1	73.1	80,875.2	25.2	77,011.6	23.7
Depósitos en Moneda Extranjera	<u>158,061.1</u>	28.2	<u>119,274.2</u>	27.1	<u>119,293.1</u>	26.9	<u>38,786.9</u>	32.5	<u>38,768.0</u>	32.5
<b>Total</b>	<b>559,825.9</b>	<b>100.0</b>	<b>440,163.8</b>	<b>100.0</b>	<b>444,046.2</b>	<b>100.0</b>	<b>119,662.0</b>	<b>27.2</b>	<b>115,779.6</b>	<b>26.1</b>

\* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

\*\* Excluye los Intereses por Pagar.



## j. Colocaciones

La cartera de préstamos bruta cerró en RD\$318,421.3 millones, que comparada con diciembre de 2019, se redujo en RD\$24,859.8 millones. Los créditos canalizados al sector privado totalizaron RD\$278,050.1 millones para representar el 87.3% del total. Con respecto al 2019, se incrementaron en RD\$3,683.4 millones, equivalente a 1.3%. Mientras que los créditos del sector público finalizarán en RD\$40,371.2 millones, que constituyen el 12.7% de los préstamos totales y reflejaron una disminución de RD\$28,543.2 millones, equivalente a 41.4%.

### Evolución Cartera de Créditos, Dic. 2020-2019 (En Millones de RD\$)

Cartera de Créditos Bruta	Dic. 2020	%	Dic. 2020 Ppto.	%	Dic. 2019*	%	Var. 2020-Ppto.		Var. 2020-2019	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Moneda Nacional	265,947.0	83.5	277,588.1	75.6	256,573.1	74.7	(11,641.2)	(4.2)	9,373.8	3.7
Moneda Extranjera	52,474.4	16.5	89,458.6	24.4	86,708.0	25.3	(36,984.3)	(41.3)	(34,233.6)	(39.5)
Sector Público	40,371.2	12.7	75,068.4	20.5	68,914.4	20.1	(34,697.2)	(46.2)	(28,543.2)	(41.4)
Sector Privado	<u>278,050.1</u>	87.3	<u>291,978.3</u>	79.5	<u>274,366.7</u>	79.9	<u>(13,928.2)</u>	(4.8)	<u>3,683.4</u>	1.3
<b>Total Cartera de Créditos Bruta</b>	<b>318,421.3</b>	<b>100.0</b>	<b>367,046.8</b>	<b>100.0</b>	<b>343,281.1</b>	<b>100.0</b>	<b>(48,625.5)</b>	<b>(13.2)</b>	<b>(24,859.8)</b>	<b>(7.2)</b>

\* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los mayores incrementos de la cartera de préstamos por sectores económicos a noviembre 2020, se destacan a continuación:

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

Sectores Económicos	Dic. 2019	Nov. 2020	Variación	
			Absoluta	Relativa
Otras actividades no especificadas	119,564.9	136,146.1	16,581.1	13.9
Hogares Privados con servicios domésticos	9,723.0	12,382.1	2,659.0	27.3
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	8,891.9	10,500.7	1,608.8	18.1
Suministro de Electricidad, gas y agua	7,925.1	8,973.8	1,048.7	13.2
Hoteles y Restaurantes	16,468.0	17,357.8	889.8	5.4
Industrias Manufactureras	24,975.0	25,722.0	747.0	3.0
Agricultura, Ganadería, caza y silvicultura	5,138.8	5,328.0	189.1	3.7
Enseñanza	283.0	426.4	143.3	50.6



## b) Resultados Operacionales

Banreservas alcanzó las utilidades netas más altas de toda su historia, las cuales ascenderán a RD\$10,400.4 millones, superiores en RD\$1,151.0 millones, equivalente a 12.4% respecto del año 2019; mientras que el Impuesto Sobre la Renta registró RD\$231.5 millones.

Los ingresos se elevaron a RD\$75,426.1 millones, superiores en RD\$11,174.3 millones, un 17.4%, con relación a 2019; mientras que los gastos finalizaron en RD\$64,794.2 millones, expandiéndose 18.2% en el período fiscal.

### Evolución de las Cuentas de Resultados, Dic. 2020-2019

(En Millones de RD\$)

	Dic. 2020	Dic. 2020 Ppto.	Dic. 2019*	Variación Dic. 2020- Ppto.		Variación Dic. 2020-2019	
				Absoluta	Relativa (%)	Absoluta	Relativa (%)
Ingresos	75,426.1	65,108.6	64,251.8	10,317.5	15.8	11,174.3	17.4
Gastos	<u>64,794.2</u>	<u>57,377.2</u>	<u>54,814.6</u>	<u>7,417.0</u>	<u>12.9</u>	<u>9,979.6</u>	<u>18.2</u>
Utilidades Antes de ISR	10,631.9	7,731.4	9,437.2	2,900.5	37.5	1,194.7	12.7
Impuesto Sobre la Renta	231.5	177.2	187.8	54.3	30.6	43.6	23.2
Utilidades Netas	10,400.4	7,554.1	9,249.3	2,846.2	37.7	1,151.0	12.4

\* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

## c) Principales Indicadores Financieros y de Gestión

El robusto desempeño alcanzado en el año 2020 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en torno al 1.7% y la del patrimonio (ROE) en 24.8%. La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.9%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 296.1%.

Los activos productivos representaron el 78.8% del total, mientras que el indicador de liquidez finalizó en 20.8%. Asimismo, el patrimonio entre los activos se situó en 6.7%, el cual es inferior respecto al nivel de 7.2% del pasado año, producto del crecimiento de activos. Otros indicadores se presentan en el cuadro siguiente:



<b>Principales Indicadores Financieros y de Gestión</b>		
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Dic. 2020</b>	<b>Dic. 2019</b>
Rentabilidad de los Activos (ROA)	1.75	1.82
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	24.82	25.03
Rentabilidad de los Ingresos (ROR)	13.79	14.33
Cartera Bruta / Depósitos	56.88	77.31
Cartera Neta/Activos	43.30	60.18
Provisión de Cartera / Total Cartera	5.68	2.86
Patrimonio/Activos	6.68	7.16
Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta (Morosidad)	1.89	1.59
Provisión Cartera / Total Cartera Vencida	296.09	177.85
Activos Productivos / Total Activos	78.83	83.28
Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos	20.81	17.71
Fondos Disponibles / Total de Activos	16.52	14.12
Fondos Disponibles / Total de Depósitos (Liquidez)	20.82	17.80
Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos	66.96	62.45
Margen Financiero / Total Activos Promedios	7.16	6.49
Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio	3.14	2.81
Otros Ing. Operacionales / Total Activos	1.87	2.07
Gastos Financieros/Activos Promedios	2.17	2.76
Gastos Provisión / Gastos Totales	16.53	9.76
Gastos Grales. y Admtivos. / Total Activos	4.90	5.56

#### **IV. Gestión de Negocios y Servicios**

Durante el año 2020, las áreas de negocios lograron un importante desempeño. Negocios personales incrementó los depósitos en RD\$68,175.7 millones para alcanzar un total de RD\$330,676.0 millones a diciembre 2020. La cartera de créditos creció en RD\$16,091.1 millones y totalizó RD\$160,632.3 millones.

Negocios electrónicos jugó un papel importante con el lanzamiento en abril de 2020 de la Tarjeta Virtual con Cédula para el programa Quédate en Casa, a través del cual el Gobierno realiza transferencias monetarias a unas 700 mil personas afectadas por la pandemia del Covid-19. Permitió que los beneficiarios pudieran acudir a los comercios afiliados al programa y realizar sus compras con solo presentar su cédula.



Asimismo, se creó la Tarjeta Bono Navideño, que es un medio de pago digital para simplificar, hacer transparente e innovador la ayuda del Gobierno en época navideña a las personas de escasos recursos. Es un medio más ágil y eficiente para el Gobierno transferir dichos recursos y para los beneficiados utilizarlo como medio de pago.

La cartera de tarjetas de crédito registró un monto RD\$14,602.2 millones a diciembre 2020, menor en solo 6.8% a pesar de los efectos de la pandemia. Las tarjetas de crédito activas se situaron en 781,700 para representar el 31% del mercado en el año 2020. A octubre se habían emitido unas 93,500 tarjetas nuevas a pesar de la parálisis provocada por la pandemia. Las tarjetas de débito activas acumuladas a octubre de 2020 sumaban 2,937,494 y se habían emitido unos 636,171 plásticos en el año. En este segmento, Banreservas es líder con una participación de 53.7% del mercado.

La facturación a través de la Tarjeta Solidaridad ascendió a RD\$32,892.7 millones a octubre de 2020, reflejando un incremento significativo a partir de abril 2020 a raíz de la implementación de los nuevos subsidios de apoyo a la población, debido a los efectos de la pandemia.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$3,705.5 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 15,136 créditos otorgados por un monto de RD\$9,855.9 millones a noviembre 2020. Asimismo, los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$9,860.1 millones, concedidos a través de 3,347 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$1,005.3 millones, que beneficiaron a unas 725 familias.

Los financiamientos provenientes de la Facilidad de Liquidez Rápida desembolsados por el Banco de Reservas totalizaron RD\$30,321.8 millones, concedidos a todos los sectores productivos y de servicios, así como a las familias. Asimismo, con fondos liberados de encaje legal se desembolsaron RD\$19,214.0 millones.



El Banco de Reservas respaldó las ejecutorias del Gobierno con el financiamiento de obras prioritarias para el desarrollo nacional durante el 2020. Los principales desembolsos fueron los siguientes:

- Tesorería Nacional, para apoyo presupuestario en los meses de agosto y septiembre se desembolsaron RD\$31,000.0 millones y US\$100.0 millones para cubrir necesidades de liquidez inmediata.
- Ministerio de Hacienda se otorgó financiamiento por RD\$1,500.0 millones para cubrir compromisos corrientes y terminar los proyectos turísticos en ejecución del Comité Ejecutor de Infraestructura de Zonas Turísticas (CEIZTUR).
- En apoyo al manejo del déficit operativo del sector eléctrico se han realizado desembolsos equivalentes a RD\$13,409.1 millones y US\$150.0 millones a las empresas distribuidoras para el pago de la factura eléctrica.
- Desembolsos de RD\$3,290.0 millones al Banco Agrícola para la recolocación en sectores productivos.
- Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) se otorgó Línea de Crédito para cartas de crédito documentarias por US\$8.0 millones destinado a la compra de cinco (5) vagones con el objetivo de ampliar la capacidad del Metro de Santo Domingo.
- Se gestionó Fideicomiso Red Vial para mantenimiento y reconstrucción de la red vial principal de República Dominicana por RD\$346.7 millones.
- Soporte y coordinación para los pagos de los programas sociales de ayuda económica: FASE I, FASE II, Quédate en Casa y Pa Ti, dispuestos para asistir a la población a sortear la crisis generada por el Covid-19. A través de estos programas se procesaron nominas por RD\$100,000.0 millones.

#### **a) Apoyo al Sector Turismo**

La nueva administración de Banreservas ha ejecutado un conjunto de acciones para contribuir con el relanzamiento del turismo. Una de las prioridades es apoyar el crecimiento y desarrollo del sector facilitando el financiamiento oportuno para ampliar y mejorar la infraestructura turística del país.



Dentro de las iniciativas se destaca la creación del Plan de Asistencia Turismo Seguro, que consiste en un seguro médico con cobertura a los turistas extranjeros en apoyo al sector, en cumplimiento a una disposición del Excelentísimo Sr. Presidente de la República. Con este propósito se firmó un convenio de cooperación entre el Ministerio de Turismo, el Banco de Reservas y Seguros Reservas.

Con este seguro, todo turista que visite un hotel en la República Dominicana se le otorgará un plan de asistencia con cobertura de emergencias médicas, incluyendo Covid-19, medicamentos en asistencias con hospitalización, transporte médico de emergencia, gastos de hotel por hospitalización, gastos por cambio de vuelo debido a emergencia médica y asistencia legal. Estará cubierto en un 100% por el Estado Dominicano, a través de Seguros Reservas, vigente hasta diciembre 2020.

Banreservas participa en el financiamiento del proyecto hotelero de la cadena Original Group, bajo su marca Temptation, el cual será desarrollado en Miches. El mismo contará de 496 habitaciones, categoría cinco estrellas y estará destinado solo para adultos bajo la modalidad de todo incluido. La inversión total del proyecto suma US\$139.2 millones, de los cuales se aprobó financiamiento por US\$68.5 millones, correspondiente al 49% del monto total de la inversión. Este proyecto generará más de 1,000 empleos directos y 2,000 indirectos e iniciará su operación a partir del año 2022.

También participamos en el financiamiento para el desarrollo del proyecto hotelero LATITUD 18, que se construye en Santo Domingo y tenemos previsto evaluar más de 15 proyectos que se levantarán en el país.

El Banco de Reservas puso a disposición de los clientes amplias facilidades de créditos mediante su programa Vacaciones Felices, con una tasa de 0% de interés mensual, y plazos de 6 y 12 meses, que estarán vigentes hasta el 31 de diciembre de 2020. En adición, creó programas especiales de las tarjetas de crédito en apoyo al turismo interno de hasta 20% de devolución al pagar con tus tarjetas Visa Banreservas por estadías en hoteles en todo el país, así como rentar villas o apartamentos vacacionales, válido desde el 9 noviembre 2020 hasta el 9 enero 2021.



La cartera de créditos destinada al sector turismo ascendió a RD\$17,357.8 millones a noviembre 2020, superiores en RD\$889.8 millones, respecto a diciembre 2019.

### b) Canales de Distribución

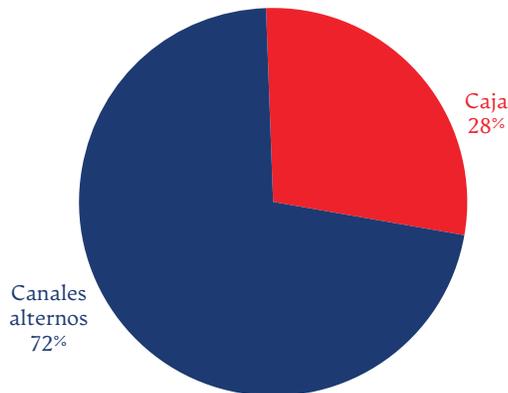
Los canales de distribución han jugado un importante rol en este periodo de pandemia de Covid-19, en particular, los canales digitales enriqueciendo la propuesta de valor para los distintos segmentos mediante la oferta de nuevos servicios y funcionalidades. Como parte de estos canales se encuentran los cajeros automáticos, los Subagentes Bancarios Cerca Banreservas, TuB@nco (Personas y Empresas, en sus versiones App y Desktop), \*960#, Aceleradores de Depósito, Centro de Cont@cto, entre otros.

Dentro de los canales de distribución destacan 298 oficinas, 738 cajeros automáticos y 1,267 subagentes bancarios. Asimismo, se desarrolló el producto digital basado en un número de tarjeta para ser utilizado por las personas beneficiadas por los programas sociales a raíz de la pandemia de Covid-19.

La incidencia de la pandemia de Covid-19 aceleró la migración de transacciones a los Canales Alternos. El Banco desarrolla de manera continua una estrategia de comunicación y derivación orientada a promover las funcionalidades y atractivos de estos, mezclando estas campañas con estrategias dirigidas y educativas para acercar más a los clientes al uso de los mismos.

El 72% de las transacciones realizadas por los clientes de Banreservas en el 2020 se realizó a través de los canales alternos comparado con un 63% el pasado año. Mientras que por caja se realizó el 28% de las transacciones con respecto al 37% el año anterior, lo cual evidencia el cambio que se está operando en las preferencias de los clientes.

Transacciones por canales  
año 2020



Cabe destacar que el App Banreservas continúa un crecimiento exponencial en su transaccionalidad, alcanzando desde su lanzamiento a más de 2.4 millones descargas en sus diferentes versiones y más de 19.5 millones de transacciones para el 2020. También continúa creciendo y desarrollándose el canal \*960# de tecnología móvil USSD, por el cual los clientes pueden realizar consultas y transacciones de manera gratuita sin necesidad de consumir datos de internet, llegando a una población de menores recursos y alcanzando más de 34.2 millones consultas y 1.9 millón de transacciones en el 2020.

El canal Subagentes Cerca Banreservas presenta un crecimiento sostenido de 44.1% frente al año 2019. Asimismo, superó los 5 millones de transacciones financieras y 1.8 consultas, logrando por primera vez cifras records desde sus inicios. Subagentes Cerca Banreservas continúa liderando el mercado en cuanto a transacciones financieras y volumen transado de la red de subagentes bancarios a nivel nacional, con una red de 1,267 comercios de corresponsalía bancaria.

### **c) Gestión de Apoyo Administrativo**

Las áreas administrativas lograron un importante desempeño y realizaron un aporte relevante para las mejoras alcanzadas en la eficiencia y productividad obtenidas por el Banco. Nuestra Institución gestiona un eficiente y homogéneo sistema de procesos y aseguramiento de la calidad para fortalecer y mejorar la arquitectura organizacional, optimizando los procesos acordes al grado de madurez obtenido por la Institución, el cual impacta en la reducción de costos, en la optimización de los tiempos de respuesta a clientes, aumenta la productividad del personal y mejora la satisfacción y experiencia de los clientes.

Se actualizaron 362 procesos del Banco y de las empresas Subsidiarias con el objetivo de alinearlos con la estrategia y el modelo de negocios. Además, se adecuaron los procesos por modalidad de trabajo remoto y semipresencial. Fue identificado el impacto y se actualizaron 267 subprocesos derivado de la inserción de la organización en las modalidades de trabajo remoto y semipresencial a partir de la pandemia Covid-19, con el objetivo de establecer mejoras orientadas a la implementación de



recursos tecnológicos utilizados para la comunicación virtual, firmas digitales, ejecución de actividades remotas, entre otras.

De igual manera, se realizó la reorganización y fortalecimiento de la estructura general del Banco y Empresas Subsidiarias para apoyar la estrategia institucional, acorde a los lineamientos para contribuir al desarrollo de la economía nacional. Con esta alineación estratégica se facilita el cumplimiento de los objetivos de negocio, mayor eficiencia en la toma de decisiones, la optimización del rendimiento de los empleados, y una ventaja competitiva en el sector financiero.

Los estudios realizados en el año 2020 a través de encuestas muestran un nivel de satisfacción promedio a clientes internos y externos de un 88%, mientras que en aseguramiento de servicio e imagen se realizaron 103 evaluaciones con un índice promedio general de 91%.

#### **d) Capital Humano**

Capital Humano fortaleció la gestión del talento humano y la cultura organizacional, ejecutó un extenso programa de capacitación que incluye la cultura digital para potenciar el uso de las tecnologías y profundizó los planes de compensación y reconocimiento fundamentados en el logro. La pandemia de Covid-19 se convirtió en una oportunidad para digitalizar muchos de los procesos del área.

En el año 2020, el programa de capacitación impactó a 8,680 colaboradores, dentro de los cuales 4,590 empleados recibieron entrenamiento en apoyo a proyectos, 1,037 relacionados con las disciplinas de negocios y unos 129 cajeros; mientras que los programas de maestrías coordinadas se concedieron a 70 personas. Los entrenamientos a través de herramientas digitales (webinars) abarcaron más de 30 cursos y conferencias. Asimismo, de Microsoft teams virtual se ofrecieron 25 cursos a 1,268 colaboradores, entre otros.

Con el propósito de crear una cultura inclusiva en BanReservas, apegados al cumplimiento de la Ley 5-13 sobre los derechos de las personas con discapacidad, hemos trabajado en iniciativas que buscan garantizar no solo la incorporación



de los recursos en igualdad de condiciones, sino la adaptación de los mismos a la organización, y la adecuada preparación del área para recibirlos, tanto en la parte física como en la del ambiente de trabajo.

Para el cierre del 2020 contaremos en la organización con 145 empleados con discapacidad certificados por el CONADIS, los cuales ocupan puestos en la organización, acorde a sus capacidades. Igualmente contamos con un programa de pasantías en Santo Domingo y en Santiago, que a la fecha ha incorporado 58 pasantes en distintas áreas, muchos de los cuales han sido igualmente fijados con el objetivo de probar las capacidades y fomentar en los supervisores la cultura de inclusión.

Al mes de octubre de 2020, habían ingresado 215 personas externas a ocupar puestos vacantes, mientras que 1,514 colaboradores internos recibieron movimientos, para un total de 1,729 vacantes cerradas en dicho período.

El Plan de Sucesión de la Alta Gerencia, como parte de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, desarrolló una matriz de sucesión para Puestos Claves y Alta Gerencia, en la que se establecieron las competencias y el programa de desarrollo requerido para la sucesión en los mencionados puestos. Fueron identificados 70 colaboradores de la organización, 42 en alta gerencia y 28 en puestos claves.

El estudio de cultura organizacional se realizó este año 2020 a través de la encuesta “Nuestra Cultura Banreservas”, con el propósito de determinar el tipo de cultura actual y deseada, así como su nivel de alineación con la estrategia de la institución, logrando un 97% de participación. Gracias a los resultados obtenidos podremos diseñar un plan de acción robusto, enfocado en continuar fortaleciendo la cultura institucional que nos ha hecho líder del sector financiero durante 79 años.

Diseñamos un modelo que contempla nuevas modalidades de trabajo remoto, semipresencial y horario flexible, asegurando la continuidad de las operaciones de la institución en estos tiempos de Covid-19 y generando bienestar en los colaboradores.

También se realizaron encuestas periódicas de clima organizacional a fin de conocer la percepción de los colaboradores en relación a las principales variables que afectan el



ambiente laboral y construir posibles acciones a partir de los resultados, que permitan el mejoramiento del liderazgo del personal pertinente y cualquier otro aspecto que se identifique. En la encuesta Engagement Banreservas 2020 se impactaron a 7,557 colaboradores y se obtuvo un Índice de Engagement (entusiasmo y motivación) de 4.59, un nivel mucho más alto que el promedio de toda Latinoamérica

#### **e) Gestión de Cumplimiento y Control**

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.

Con el propósito de vigilar y asegurar el cumplimiento de los controles internos, corregir debilidades y mejorar la eficacia de los procesos, el área de auditoría general y sus dependencias realizaron evaluaciones en diferentes oficinas y departamentos del Banco, en las cuales se ha evaluado la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno de la Institución.

Al mes de noviembre 2020, la Dirección de Auditoría Operacional y Financiera ejecutó 64 auditorías y 16 trabajos de asesoría y apoyo para evaluar y comprobar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno de la Institución. Dichas evaluaciones constituyen un soporte importante para las revisiones realizadas por los auditores externos, la Superintendencia de Bancos, el Comité de Auditoría, el Comité de Operaciones, la Administración General y otras áreas del Banco, así como denuncias recibidas a través de la Línea de Transparencia.

Asimismo, se realizaron 44 auditorías de Tecnología de Información (TI) a componentes de la compleja y diversa infraestructura tecnológica del Banco de



Reservas, detectando importantes oportunidades de mejora. El área de Auditoría Corporativa realizó 39 evaluaciones a 14 empresas subsidiarias del grupo Reservas, de las cuales 23 corresponden a Operacional y Financiera y 16 a Tecnología de Información (TI). Mientras que la Dirección de Auditoría Continua ejecutó 359 pruebas automatizadas de auditoría para la detección de oportunidades de mejoras y contribuir al fortalecimiento del ambiente de control en la organización.

Además, se realizaron tres talleres, 25 charlas y 19 conversatorios, capacitando a más de 500 colaboradores. Adicionalmente se publicaron en la intranet 10 cápsulas informativas. Dichas actividades forman parte del proceso de difusión de la Línea de Transparencia del Banco de Reservas y las Filiales. Estas acciones han contribuido al fortalecimiento de la cultura ética y mejora del ambiente de control de la Institución.

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.

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.

#### **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.

De igual manera, el Banco ha puesto al servicio de todos los empleados del Grupo Reservas la Línea de Transparencia, el cual es un canal de comunicación, para que éstos comuniquen, de forma anónima y confidencial, cualquier situación o actos que afecten la moral, la ética y que atente contra los intereses del Banco o cualquiera de las empresas filiales.

Los logros alcanzados han sido posibles gracias al inmenso compromiso del valioso capital humano de Banreservas, que logró adaptarse a los cambios operativos que impuso este periodo de trabajo remoto y semipresencial para garantizar que nuestros clientes reciban el soporte financiero requerido.

Agradecemos de manera especial al Señor Presidente de la República, Luis Abinader, por su respaldo a la gestión del Banco de Reservas durante el año 2020, en el que la Institución cumple setenta y nueve (79) años al servicio de los mejores intereses del pueblo dominicano.

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 esta Institución al servicio del pueblo dominicano.

**Samuel Pereyra Rojas**  
**Administrador General**



