

**BANCO DE RESERVAS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**MEMORIA INSTITUCIONAL**

**PRESENTADA AL**

**HONORABLE SEÑOR PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**LIC. DANILO MEDINA SÁNCHEZ**

**AÑO 2016  
NUM. LXXV**

## Índice de Contenido

<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>2</b>
<b>I. Información Base del Banco de Reservas de la República Dominicana ....</b>	<b>10</b>
a) Misión, Visión y Valores.....	10
Misión.....	10
Visión .....	10
Valores .....	10
b) Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social.....	11
1. Consejo de Directores y Administración General .....	11
i. Miembros del Consejo de Directores .....	12
c) Principales Funcionarios de la Institución .....	14
<b>II. Responsabilidad Social Corporativa.....</b>	<b>15</b>
<b>III. Desempeño Financiero del Año 2016 .....</b>	<b>19</b>
a) Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio .....	21
1. Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones.....	23
i. Captaciones .....	23
j. Colocaciones .....	24
b) Resultados Operacionales .....	25
c) Principales Indicadores Financieros y de Gestión.....	25
<b>IV. Gestión de Negocios y Servicios.....</b>	<b>26</b>
a) Apoyo al Sector Turismo .....	30
b) Canales de Distribución.....	33
c) Gestión de Apoyo Administrativo .....	35
d) Gestión de Cumplimiento y Control .....	36
e) Transparencia .....	37

**BANCO DE RESERVAS**  
**DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
**MEMORIA INSTITUCIONAL**  
**AÑO 2016**

## **Resumen Ejecutivo**

La República Dominicana será el país que experimentará el mayor crecimiento económico de Latinoamérica y el Caribe por tercer año consecutivo. En el período enero-septiembre de 2016 el Producto Interno Bruto Real se expandió 6.9% y los pronósticos del Banco Central de la República Dominicana señalan que el PIB cerrará el año con una expansión de 6.5% y la inflación terminará en 2.5%, por debajo del límite inferior de la meta de 4%  $\pm$ 1%.

Dentro de este contexto macroeconómico el Banco de Reservas ha logrado un crecimiento extraordinario, caracterizado por fuerte expansión y estabilidad de la economía dominicana. La Institución mantiene el liderazgo del sistema financiero nacional con el 34% del mercado de los bancos múltiples a noviembre 2016, sostenido en una plataforma tecnológica en continua transformación y un modelo de negocios orientado a mejorar la experiencia del cliente.

El desempeño obtenido por el Banco de Reservas y sus importantes logros han sido reconocidos por las revistas financieras más prestigiosas y valoradas de la banca mundial:

- Mejor transformación para un Banco en Latinoamérica, Centroamérica y el Caribe 2016, revista Euromoney.
- Mejor Banco de la República Dominicana 2016, revista Euromoney.
- Mejor Banco Comercial de la República Dominicana 2016, revista World Finance.
- Mejor Banca Personal de la República Dominicana 2016, revista World Finance.
- Mejor Banco de Inversión de la República Dominicana 2016, revista World Finance.
- Inclusión por primera vez en la lista de los principales 1,000 bancos del mundo 2016, revista The Banker.
- Banco del año de la República Dominicana 2016, revista The Banker.
- Banco del año de la República Dominicana 2016 y Banco del año en la Región del Caribe, revista Latin Finance.

El Banco de Reservas ha generado continuas mejoras en la percepción de riesgos de las calificadoras internacionales. En junio 2016, la firma calificadora Feller Rate incrementó de “AA” a “AA+” la calificación de solvencia y de “AA-” a “AA” sus bonos subordinados. Según Feller Rate “el alza en las calificaciones se fundamenta en un perfil de negocios muy fuerte, y una capacidad de generación, fondeo y liquidez considerada fuerte. Asimismo, incorpora un respaldo patrimonial y un perfil de riesgos adecuado”. En junio 2016, la calificadora de riesgos Fitch ratificó la calificación local de largo plazo de AA+, con una perspectiva estable, mientras que la calificación internacional permaneció en B+, con la perspectiva positiva.

Como parte de su proceso de transformación Banreservas presentó el *cambio de imagen*, consistente en el rediseño de marca bajo los criterios de modernidad, innovación y frescura, que incorpora el concepto «somos color en movimiento».

En cuanto al desempeño financiero del Banreservas en el 2016, las utilidades ascendieron a RD\$6,153.2 millones, superiores en 37.5% respecto al valor presupuestado, mientras que el Impuesto Sobre la Renta ascendió a RD\$128.1 millones.

Los activos totalizaron RD\$451,272.7 millones, un crecimiento de RD\$57,153.0 millones comparado con el cierre de 2015, equivalente a 14.5%. Este crecimiento fue impulsado por la expansión de las inversiones netas y los fondos disponibles.

La cartera de préstamos bruta cerró con RD\$288,296.9 millones, creciendo en RD\$12,557.9 millones comparado con diciembre 2015. Este comportamiento fue debido a la disminución de la cartera de préstamos al sector público en RD\$8,733.0 millones, mientras que el sector privado aumentó su participación en RD\$21,290.8 millones con relación al año anterior. El sector privado representa el 76.7% del total de préstamos brutos.

De igual forma el Banco de Reservas ha realizado una intensa labor para promover las inversiones en el *Sector Turismo*, para lo cual participó en varias ferias, congresos y eventos nacionales e internacionales.

A diciembre del año 2016, se destinaron RD\$12,510.9 millones en créditos al sector turismo, para un crecimiento interanual de 86.7% con respecto a diciembre 2015. Además, para el año 2017 tenemos proyectos en prospecto por un monto aproximado de financiamiento de US\$300 millones, con la incursión de nuevas cadenas hoteleras al país y grupos emergentes de primera línea mundial, que contribuirán al desarrollo sostenible de nuestra nación.

Al participar en el financiamiento de proyectos turísticos hemos impactado de forma positiva la creación de unos 2,320 empleos en el sector, y aportamos a su vez en la ampliación de la oferta hotelera con 1,916 nuevas habitaciones. Estas acciones de Banreservas apoyan activamente la meta del Gobierno de alcanzar 10 millones de visitantes en los próximos años.

Los proyectos hoteleros financiados y las próximas aperturas son los siguientes:

<b>Empresa Hotelera</b>	<b>Monto Aprobado US\$</b>	<b>Fecha de Apertura</b>
Secrets Resorts & Punta Cana	89,100,000	Noviembre 2016
Karisma Hotels & Resorts (Nickelodeon)	56,700,000	Junio 2016
Dreams Dominicus	52,000,000	Octubre 2016
Sunscape Puerto Plata	20,000,000	Mayo 2016
Blue Mall Punta Cana	23,300,000	2017
<b>Total</b>	<b>241,100,000</b>	

Por otra parte, los vehículos financiados, incluyendo los de carga, sumaron 4,812 unidades por un monto de RD\$4,827.0 millones. De este total, en la Feria Expomóvil Banreservas 2016 se financiaron 2,498 automóviles para uso de las familias y las empresas, con un desembolso de RD\$3,594.6 millones.

Se continuó con el apoyo a los productores de arroz a través del programa de Pignoración de Arroz con desembolsos por RD\$5,419.3 millones, los cuales son concedidos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del Banco al aparato productivo nacional.

También fue significativo el financiamiento a las Pymes, ascendente a RD\$2,083.4 millones, así como a las viviendas de bajo costo con desembolso de RD\$671.1 millones, concedidos a unas 612 familias.

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, destacándose los siguientes:

- Tesorería Nacional para apoyo presupuestario se otorgaron RD\$66,287.4 millones y US\$643.9 millones.
- Programa de financiamiento a contratistas del Ministerio de Educación para construcción y reconstrucción de escuelas RD\$2,401.8 millones.
- Fideicomiso Red Vial para mantenimiento y reconstrucción de la red vial principal de República Dominicana RD\$2,660.9 millones.
- Fideicomiso para la Construcción de Viviendas de Bajo Costo RD\$1,020.8 millones a fin de contribuir a la reducción del déficit habitacional.
- Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDES). A través de un pool de bancos liderado por el Banco de Reservas, se concedió financiamiento por US\$400.0 millones, con una participación de US\$50.0 millones por parte de Banreservas. Además, se realizaron otros desembolsos a ese sector por US\$355.6 millones.

Por otra parte, las captaciones totalizaron RD\$349,441.3 millones, superiores en RD\$48,311.4 millones, un 16.0%, con relación a diciembre de 2015. Los depósitos del sector privado se incrementaron 14.1%, para totalizar RD\$301,122.5 millones; mientras que los del sector público ascendieron a RD\$48,318.8 millones, mayores en 29.6% respecto al 2015.

El patrimonio neto se elevó a RD\$29,605.8 millones, reflejando un crecimiento de 15.1% producto del efecto de distribución de dividendos al Estado Dominicano, así como por el incremento de los resultados del ejercicio. El Capital Suscrito y Pagado de Banreservas fue incrementado a RD\$10,000.0 millones durante el año 2016, de acuerdo a lo establecido en la Ley No. 543-14 de fecha 5 de diciembre de 2014.

El excelente desempeño del Banco de Reservas en el año 2016 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 1.5% y la del patrimonio (ROE) en 22.9%. En adición, la morosidad de la cartera de créditos se colocó en 1.5%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 152.3%.

El indicador de liquidez fue de 24.2%. A su vez, la mezcla de depósitos favoreció una saludable ponderación de los depósitos de bajo costo en el total de captaciones, representando el 48.2%.



Banreservas continuó su proceso de expansión, 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 2016 se abrieron 8 oficinas, 4 puntos bancarios gubernamentales, 100 cajeros automáticos y 802 subagentes bancarios.

#### **Canales de Distribución**

Canal	Oficinas	Centros de Caja	Furgonetas y Banmóviles	Furgones	Puntos Gubernamentales	Puntos Universitarios	Estafetas de Cambio	Cajeros Automáticos	Subagentes Bancarios	Total de Canales
Cantidad	245	12	16	1	14	1	10	648	1,249	2,196

Dentro del ámbito de responsabilidad social, cabe mencionar los siguientes programas:

- Preserva: este programa de educación, inclusión financiera y recuperación del historial crediticio ha capacitado a 49,342 personas este año, y desde el inicio del mismo unas 73,141 personas han recibido entrenamiento.
- Plataforma Milkcash de educación financiera online para jóvenes. A la fecha unos 15,971 jóvenes están registrados en la misma.
- Cree: es un programa destinado a promover proyectos de jóvenes emprendedores, ha patrocinado 7 proyectos, proporcionándoles asesoramiento técnico y financiero con facilidades por RD\$13.7 millones.
- Coopera: fue creado con la finalidad de impulsar y promover el desarrollo de cooperativas de producción de bienes y servicios (no financieros). Dos (2)

cooperativas han sido formalizadas con 6,000 socios y tres (3) se encuentran en proceso con 600 socios y se estima generarán unos 2,100 empleos.

- El voluntariado Banreservas continuó los programas “Vida para el Ozama” y “Vida para el Yaque”, a través del cual los habitantes de estas comunidades intercambiaron fundas llenas de plásticos extraídas de estos ríos por raciones de alimentos básicos. En este año se realizaron sesenta y siete (67) operativos, cuarenta y cuatro (44) en Santo Domingo y veintitrés (23) en Santiago, impactando a 65,045 familias que viven en las proximidades.

# **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<sup>ra</sup> 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
Lic. Kenia Lora-Alonzo	Vocal
Ing. Oscar Augusto Medina Calderón	Vocal
Sr. Enrique Radhamés Segura Quiñones	Vocal
Lic. Luis Mejía Oviedo	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-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 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 2016, 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:

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
William Rafael Read Ortiz	Subadministrador Negocios
José Manuel Guzmán Ibarra	Subadministrador Negocios Gubernamentales
Marcial Humberto Mejía Guerrero	Subadministrador Operaciones y Tecnología
Julio Enrique Páez Presbot	Auditor General
Andrés Guerrero	Contralor
Yéssica Alejandrina Sosa Germán	Directora General Planificación Estratégica
Mariel Abréu Fernández	Directora General Administración Control Riesgos
Arelis Margarita Ramírez Pepén	Directora General Administrativa
Annerys Mercedes Rodríguez Rodríguez	Directora General Capital Humano
Margarita María Mejía Cortázar	Directora General de Mercadeo
Miguel Alfredo Fernández García	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
José Manuel Obregón Albuquerque	Director General Negocios Internacionales e Institucionales
Orión Mejía	Director General Relaciones Públicas
Serguey Forcade Fadeev	Director General Tecnología
Ramón Nicolás Jiménez Díaz	Director General Cumplimiento
Luis Eduardo Rojas De Peña	Director General Tesorería Banca Inversión y Mercado de Divisas

## **II. Responsabilidad Social Corporativa**

En el año 2016, Banreservas reafirmó su compromiso con las actividades culturales, educativas, de protección al medio ambiente, deportivas y de inclusión financiera. Dentro de las actividades educativas y de inclusión financiera se destaca el proyecto Preserva, el cual ha realizado alianzas interinstitucionales y talleres para la adopción de una cultura de ahorro y recuperación del historial crediticio en todas las provincias del país. El total de capacitados a diciembre de 2016 asciende a 49,342 personas, y desde el inicio del programa unas 73,141 personas han recibido el entrenamiento en los talleres Preserva.

De igual manera, se han aperturado 17,114 cuentas de ahorro Preserva en el transcurso del año 2016, para acumular un total de 27,646 cuentas desde el inicio del programa. También se otorgaron 9,756 tarjetas de crédito Preserva este año y unas 15,513 tarjetas desde que comenzó este proyecto de inclusión financiera.

A través de la Plataforma Milkcash, el Banco de Reservas se ha convertido en un propulsor de la educación financiera para jóvenes en el país. Esta herramienta es de acceso gratuito y ha sido concebida y diseñada especialmente para instruirlos en sus finanzas personales. Milkcash cuenta con cuatro módulos: finanzas personales, ahorro, metas y presupuesto, que ayudan al usuario a tomar el control de sus finanzas personales. A la fecha unos 15,971 jóvenes están registrados en la misma. Mientras que en la semana del emprendimiento nuestra organización presentó esta novedosa



plataforma digital a más de 1,500 estudiantes de 28 instituciones educativas.

El programa Cree destinado a promover proyectos de jóvenes emprendedores, ha patrocinado 7 proyectos, proporcionándoles asesoramiento técnico y financiero con facilidades por RD\$13.7 millones. A lo largo del año 2016 hemos evaluado 385 proyectos para fines de desarrollar las ideas y casos de negocios. Prueba de su compromiso por impulsar el emprendurismo, la Alianza Dominicana por el Emprendimiento y la Innovación (ADEI) reconoció a Banreservas con el Premio Alianza, “por ser un pilar para el fomento de la cultura de Emprendimiento e Innovación” durante el período 2015-2016.

Recientemente hemos participado en la semana global de emprendimiento, siendo Banreservas el promotor oficial en la Republica Dominicana, el cual se realiza de manera simultánea en más de 160 países dando oportunidad de aprender de la experiencia de los distintos participantes. Hemos dado apoyo a la publicación del libro “Plan de planes”, destinado a enseñar a los emprendedores e innovadores a elaborar un plan de negocios, de la autoría del profesor de la Universidad Iberoamericana (UNIBE), Milciades Willmore.

El programa Coopera fue creado con la finalidad de impulsar y promover el desarrollo de cooperativas de producción de bienes y servicios (no financieros), a través del cual se ha facilitado la constitución y formalización de 5 cooperativas de producción ubicadas en diferentes regiones del país. Los integrantes de estos grupos han recibido capacitación en materia de cooperativismo, gestión financiera,

administrativa y asesoría técnica para un mejor desempeño de su actividad productiva. Para estos fines se realizaron acuerdos interinstitucionales con IDECOOP, ENECOOP y UNPHU.

Dentro de las cooperativas que se han beneficiado tenemos: Cooperativa de Ganaderos Productores de Leche con unos 2,000 socios, localizada en Jamao al Norte, provincia Espaillat; Cooperativa de Agricultores Productores de Cebolla conformada por 4,000 socios y situada en Vallejuelo, San Juan de la Maguana. En proceso de conformación se encuentran la Cooperativa de Productores de Sal, formada por 300 socios y generará aproximadamente 1,500 empleos directos, situada en la provincia Montecristi; Cooperativa de Pescadores y Trabajadores del Turismo Educativo con 300 socios y se estima generará 600 empleos, ubicada en La Caleta, Boca Chica; y Cooperativa de Productores de Lácteos de Dajabón.

El voluntariado Banreservas continuó los programas “Vida para el Ozama” y “Vida para el Yaque”, a través del cual 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. En este año se realizaron sesenta y siete (67) operativos, cuarenta y cuatro (44) en Santo Domingo y veintitrés (23) en Santiago, impactando a 65,045 familias que viven en las proximidades. El Voluntariado también realizó dos (2) jornadas de reforestación en Yamasá y Monteplata junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, entre otras actividades.

Cabe destacar el reconocimiento a nuestra Institución por su apoyo a la conservación del río Camú. La Fundación Salvemos el Camú premió a nuestro Banco por su labor de apoyo al proyecto de reforestación a la cuenca del río, en La Vega.

En apoyo a la cultura se destaca la publicación del libro "Fichas de Identidad", que reúne 15 cuentos policiales del destacado escritor y crítico de cine Armando Almánzar Rodríguez, ganador del Premio Nacional de Literatura 2012. Además, el Banco de Reservas publicó una nueva edición del libro "Historia de la Cultura Dominicana", del fenecido escritor y presidente de la Academia Dominicana de la Lengua, Mariano Lebrón Saviñón. También nuestra Institución, conjuntamente con el Archivo General de la Nación, publicó los tomos III y IV de las Obras Completas del historiador José Gabriel García, consideradas como un gran aporte al desarrollo de la conciencia histórica dominicana.

### **III. Desempeño Financiero del Año 2016**

República Dominicana será el país que experimentará el mayor crecimiento económico de Latinoamérica y el Caribe por tercer año consecutivo. En el período enero-septiembre de 2016 el Producto Interno Bruto Real se expandió 6.9% y los pronósticos del Banco Central de la República Dominicana señalan que el PIB cerrará el año con una expansión de 6.5% y la inflación terminará en 2.5%, por debajo del límite inferior de la meta de 4%  $\pm$ 1%.

Al cierre de noviembre 2016, los activos del Sistema de Banca Múltiple totalizaron RD\$1,280,752.8 millones, para una expansión de 11.3%, con relación al mismo período del año 2015. La cartera de créditos bruta registró RD\$799,269.1 millones, las captaciones sumaron RD\$1,012,650.8 millones y las utilidades netas RD\$20,148.6 millones, reflejando un crecimiento interanual de 9.8%, 11.0% y 3.8%, respectivamente.

Dentro de este contexto macroeconómico el Banco de Reservas ha logrado un crecimiento extraordinario, caracterizado por fuerte expansión y estabilidad de la economía dominicana. La Institución mantiene el liderazgo del sistema financiero nacional con el 34% del mercado de los bancos múltiples a noviembre 2016, sostenido en una plataforma tecnológica en continua transformación y un modelo de negocios orientado a mejorar la experiencia del cliente.

El desempeño obtenido por el Banco de Reservas y sus importantes logros han

sido reconocidos por las revistas financieras más prestigiosas y valoradas de la banca mundial:

- Mejor transformación para un Banco en Latinoamérica, Centroamérica y el Caribe 2016, revista Euromoney.
- Mejor Banco de la República Dominicana 2016, revista Euromoney.
- Mejor Banco Comercial de la República Dominicana 2016, revista World Finance.
- Mejor Banca Personal de la República Dominicana 2016, revista World Finance.
- Mejor Banco de Inversión de la República Dominicana 2016, revista World Finance.
- Inclusión por primera vez en la lista de los principales 1,000 bancos del mundo 2016, revista The Banker.
- Banco del año de la República Dominicana 2016, revista The Banker.
- Banco del año de la República Dominicana 2016 y Banco del año en la Región del Caribe, revista Latin Finance.
- Banreservas recibió la certificación ISO 9001, que le otorgó la reconocida Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- La Asociación Dominicana de Exportadores (Adoexpo) concedió a nuestra organización el premio “Excelencia al Servicio en Apoyo al Sector Exportador”.
- La Asociación de Comerciantes e Industriales (ACIS) reconoció a Banreservas en la categoría de "Grande Empresa", al considerarnos una organización competitiva y productiva.
- Alianza Dominicana por el Emprendimiento y la Innovación (ADEI) reconoció a Banreservas con el Premio Alianza, “por ser un pilar para el fomento de la cultura de Emprendimiento e Innovación” durante el período 2015-2016.

El Banco de Reservas ha generado continuas mejoras en la percepción de riesgos de

las calificadoras internacionales. En junio 2016, la firma calificadora Feller Rate incrementó de “AA” a “AA+” la calificación de solvencia y de “AA-” a “AA” sus bonos subordinados. Según Feller Rate “el alza en las calificaciones se fundamenta en un perfil de negocios muy fuerte, y una capacidad de generación, fondeo y liquidez considerada fuerte. Asimismo, incorpora un respaldo patrimonial y un perfil de riesgos adecuado”. En junio 2016, la calificadora de riesgos Fitch ratificó la calificación local de largo plazo de AA+, con una perspectiva estable, mientras que la calificación internacional permaneció en B+, con la perspectiva positiva.

Como parte de su proceso de transformación Banreservas presentó el *cambio de imagen*, consistente en el rediseño de marca bajo los criterios de modernidad, innovación y frescura, que incorpora el concepto «somos color en movimiento». El cambio visual y el reposicionamiento de la marca se deben al resultado de todo un trabajo hacia lo interno y externo en términos de negocios y reestructuración para convertirlo en una institución bancaria moderna, fresca y ágil dentro del sistema financiero dominicano. Es una entidad de desarrollo social a nivel nacional y un referente financiero del país hacia escenarios extranjeros.

### **a) Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio**

Al cierre del año 2016 los activos computaron RD\$451,272.7 millones, superiores en RD\$57,153.0 millones con respecto al cierre de 2015, equivalente a 14.5%, producto principalmente de la expansión de las inversiones y los fondos disponibles, que se incrementaron en RD\$18,058.7 millones y RD\$22,763.9 millones, respectivamente. Los

activos fijos se incrementaron RD\$2,735.2 millones, determinado por el proceso de expansión y modernización del Banco.

**ESTADO DE SITUACIÓN, DIC. 2016-2015**  
(En Millones de RD\$)

Activos	Dic. 2016						Var. 2016-Presupuestado		Var. Dic. 2016-2015	
	Dic. 2016	Part.%	Presupuestado	Part.%	Dic. 2015**	Part.%	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Fondos disponibles	84,549.6	18.7%	72,894.4	17.3%	61,785.7	15.7%	11,655.2	16.0	22,763.9	36.8
Cartera de préstamos neta	281,602.3	62.4%	264,865.0	63.0%	269,970.8	68.5%	16,737.3	6.3	11,631.5	4.3
Inversiones en instr.deuda y acciones(*)	61,422.5	13.6%	62,896.2	15.0%	43,363.7	11.0%	(1,473.7)	(2.3)	18,058.7	41.6
Activo fijo	12,212.6	2.7%	10,471.1	2.5%	9,477.4	2.4%	1,741.5	16.6	2,735.2	28.9
Otros activos	<u>11,485.7</u>	<u>2.5%</u>	<u>9,097.9</u>	<u>2.2%</u>	<u>9,521.9</u>	<u>2.4%</u>	<u>2,387.8</u>	<u>26.2</u>	<u>1,963.8</u>	<u>20.6</u>
<b>Total activos</b>	<b>451,272.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>420,224.6</b>	<b>100.0%</b>	<b>394,119.6</b>	<b>100.0%</b>	<b>31,048.1</b>	<b>7.4</b>	<b>57,153.0</b>	<b>14.5</b>
<b>Pasivos</b>										
Depósitos	349,441.3	77.4%	323,800.3	77.1%	301,129.8	76.4%	25,640.9	7.9	48,311.4	16.0
Otros pasivos	<u>72,225.6</u>	<u>16.0%</u>	<u>67,872.7</u>	<u>16.2%</u>	<u>67,260.9</u>	<u>17.1%</u>	<u>4,352.9</u>	<u>6.4</u>	<u>4,964.7</u>	<u>7.4</u>
<b>Total Pasivos</b>	<b>421,666.9</b>	<b>93.4%</b>	<b>391,673.0</b>	<b>93.2%</b>	<b>368,390.8</b>	<b>93.5%</b>	<b>29,993.8</b>	<b>7.7</b>	<b>53,276.1</b>	<b>14.5</b>
Capital	23,452.6	5.2%	25,230.0	6.0%	21,752.6	5.5%	(1,777.4)	(7.0)	1,700.0	7.8
Resultados	<u>6,153.2</u>	<u>1.4%</u>	<u>3,321.6</u>	<u>0.8%</u>	<u>3,976.3</u>	<u>1.0%</u>	<u>2,831.6</u>	<u>85.2</u>	<u>2,176.9</u>	<u>54.7</u>
Patrimonio	<b>29,605.8</b>	<b>6.6%</b>	<b>28,551.5</b>	<b>6.8%</b>	<b>25,728.8</b>	<b>6.5%</b>	<b>1,054.2</b>	<b>3.7</b>	<b>3,876.9</b>	<b>15.1</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>451,272.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>420,224.6</b>	<b>100.0%</b>	<b>394,119.6</b>	<b>100.0%</b>	<b>31,048.1</b>	<b>7.4</b>	<b>57,153.0</b>	<b>14.5</b>

(\*) Incluye Fondos Interbancarios

\*\*De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los pasivos totalizaron RD\$421,666.9 millones y registraron un crecimiento de 14.5% con respecto al cierre del 2015, explicado por la expansión de los depósitos.

El patrimonio neto se elevó a RD\$29,605.8 millones, reflejando un crecimiento de 15.1% producto del efecto de distribución de dividendos al Estado Dominicano, así como por el incremento de los resultados del ejercicio. El Capital Suscrito y Pagado de Banreservas fue incrementado a RD\$10,000.0 millones durante el año 2016, de acuerdo a lo establecido en la Ley No. 543-14 de fecha 5 de diciembre de 2014.

# 1. Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones

## i. Captaciones

Las captaciones totalizaron RD\$349,441.3 millones, superiores en RD\$48,311.4 millones, un 16.0%, con relación a diciembre de 2015. Los depósitos del sector privado se incrementaron 14.1%, para totalizar RD\$301,122.5 millones; mientras que los del sector público ascendieron a RD\$48,318.8 millones, mayores en 29.6% respecto al 2015.

La segregación de los depósitos por tipo, muestra que los principales instrumentos de captación son los certificados financieros y los depósitos de ahorro, con una participación conjunta de 65.7% del total captado. Los certificados financieros totalizaron en RD\$126,902.7 millones, los ahorros RD\$102,654.1 millones, los a la vista RD\$50,637.5 millones y los depósitos a plazo RD\$49,117.6 millones. Los depósitos pertenecientes a entidades financieras alcanzaron RD\$20,129.3 millones.

**EVOLUCION DE LOS DEPOSITOS, DIC. 2016-2015**  
(En Millones de RD\$)

Tipos de Depósitos	2016		Dic. 2016		2015*		Var. Dic. 2016- Pres.		Var. Dic. 2016-2015	
	2016	%	Presupuestado	%	2015*	%	Abs.	%	Abs.	%
A la Vista	50,637.5	14.5	53,434.4	16.5	43,579.3	14.5	(2,796.9)	(5.2)	7,058.2	16.2
De Ahorros	102,654.1	29.4	98,916.4	30.5	91,194.3	30.3	3,737.7	3.8	11,459.8	12.6
A Plazo	49,117.6	14.1	49,066.1	15.2	46,168.0	15.3	51.5	0.1	2,949.6	6.4
Valores en Circulación	126,902.7	36.3	112,648.9	34.8	99,619.7	33.1	14,253.9	12.7	27,283.1	27.4
Depósitos de Inst. Fin. Del País y del Ext.	20,129.3	5.8	9,734.6	3.0	20,568.6	6.8	10,394.8	106.8	(439.3)	(2.1)
Intereses por pagar	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
<b>Total</b>	<b>349,441.3</b>	<b>100.0</b>	<b>323,800.3</b>	<b>100.0</b>	<b>301,129.8</b>	<b>100.0</b>	<b>25,640.9</b>	<b>7.9</b>	<b>48,311.4</b>	<b>16.0</b>
Depósitos Sector Público	48,318.8	13.8	43,548.7	13.4	37,272.0	12.4	4,770.1	11.0	11,046.8	29.6
Depósitos Sector Privado	301,122.5	86.2	280,251.6	86.6	263,857.9	87.6	20,870.8	7.4	37,264.6	14.1
<b>Total</b>	<b>349,441.3</b>	<b>100.0</b>	<b>323,800.3</b>	<b>100.0</b>	<b>301,129.8</b>	<b>100.0</b>	<b>25,640.9</b>	<b>7.9</b>	<b>48,311.4</b>	<b>16.0</b>
Depósitos en Moneda Nacional	247,950.2	71.0	236,589.8	73.1	204,917.4	68.0	11,360.4	4.8	43,032.8	21.0
Depósitos en Moneda Extranjera	101,491.1	29.0	87,210.6	26.9	96,212.5	32.0	14,280.5	16.4	5,278.6	5.5
<b>Total</b>	<b>349,441.3</b>	<b>100.0</b>	<b>323,800.3</b>	<b>100.0</b>	<b>301,129.8</b>	<b>100.0</b>	<b>25,640.9</b>	<b>7.9</b>	<b>48,311.4</b>	<b>16.0</b>

\*De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.



## j. Colocaciones

La cartera de préstamos bruta cerró con RD\$288,296.9 millones, creciendo en RD\$12,557.9 millones comparado con diciembre 2015. Este comportamiento fue debido a la disminución de la cartera de préstamos al sector público en RD\$8,733.0 millones, mientras que el sector privado aumentó su participación en RD\$21,290.8 millones con relación al año anterior, para representar el 76.7% del total de préstamos brutos.

La cartera neta totalizó RD\$281,602.3 millones, creciendo un 4.3%, equivalente a RD\$11,631.5 millones respecto al cierre del 2015.

### EVOLUCION CARTERA DE CREDITOS, DIC. 2016-2015 (En Millones de RD\$)

Cartera de Créditos Bruta	2016		Dic. 2016		2015*		Var. 2016-Pres.		Var. 2016-2015	
		%	Presupuestado	%		%	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Moneda Nacional	201,851.7	70.0	188,358.7	69.4	177,461.2	64.4	13,493.0	7.2	24,390.5	13.7
Moneda Extranjera	<u>86,445.2</u>	30.0	<u>83,094.5</u>	30.6	<u>98,277.8</u>	35.6	<u>3,350.7</u>	<u>4.0</u>	<u>(11,832.6)</u>	(12.0)
Sector Público	67,184.3	23.3	57,027.1	21.0	75,917.3	27.5	<u>10,157.2</u>	<u>17.8</u>	<u>(8,733.0)</u>	(11.5)
Sector Privado	<u>221,112.6</u>	76.7	<u>214,426.1</u>	79.0	<u>199,821.8</u>	72.5	<u>6,686.5</u>	<u>3.1</u>	<u>21,290.8</u>	10.7
<b>Total Cartera de Créditos Bruta</b>	<b>288,296.9</b>	<b>100.0</b>	<b>271,453.2</b>	<b>100.0</b>	<b>275,739.0</b>	<b>100.0</b>	<b>16,843.7</b>	<b>6.2</b>	<b>12,557.9</b>	<b>4.6</b>

\*De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los mayores incrementos por sectores económicos a diciembre 2016 fueron:

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

Sectores Económicos	Dic. 2015	Dic. 2016	Variación	
			Absoluta	Relativa
Hoteles y restaurantes	6,700.7	12,510.9	5,810.2	86.7
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	72,787.4	77,969.6	5,182.2	7.1
Construcción	37,384.1	47,331.3	9,947.2	26.6
Comercio al por mayor y por menor	39,261.8	39,229.9	(31.9)	(0.1)
Hogares privados con servicios domésticos	5,919.7	6,707.0	787.4	13.3
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	5,821.3	7,002.7	1,181.4	20.3
Suministro de electricidad, gas y agua	4,605.4	4,997.9	392.5	8.5
Transporte, almacenamiento y comunicación	1,573.2	1,787.7	214.5	13.6
Agricultura, caza y silvicultura	3,322.7	3,497.3	174.6	5.3

## b) Resultados Operacionales

En el año 2016, las utilidades netas de Banreservas ascendieron a RD\$6,153.2 millones, superiores en 37.5% respecto al valor presupuestado; mientras que el Impuesto Sobre la Renta registró RD\$128.1 millones.

Los ingresos se elevaron a RD\$50,707.2 millones, superiores en RD\$6,418.9 millones con relación a 2015, mientras que los gastos totalizaron RD\$44,425.9 millones, expandiéndose 16.8 % en el período fiscal.

EVOLUCION DE LAS CUENTAS DE RESULTADOS, DIC. 2016-2015  
(En Millones de RD\$)

	Dic. 2016	Dic. 2016 Presupuestado	Dic. 2015*	Variación Dic. 2016- Pres.		Variación Dic. 2016-2015	
				Absoluta	Relativa (%)	Absoluta	Relativa (%)
Ingresos	50,707.2	43,014.9	44,288.3	7,692.2	17.9	6,418.9	14.5
Gastos	<u>44,425.9</u>	<u>38,408.5</u>	<u>38,021.8</u>	<u>6,017.4</u>	<u>15.7</u>	<u>6,404.1</u>	<u>16.8</u>
Utilidades Antes de ISR	<b>6,281.3</b>	<b>4,606.4</b>	<b>6,266.5</b>	<b>1,674.9</b>	<b>36.4</b>	<b>14.8</b>	<b>0.2</b>
Impuesto Sobre la Renta	<u>128.1</u>	<u>131.0</u>	<u>166.3</u>	(2.9)	(2.2)	<u>(38.2)</u>	(23.0)
Utilidades Netas	<b>6,153.2</b>	<b>4,475.4</b>	<b>6,100.2</b>	<b>1,677.8</b>	<b>37.5</b>	<b>53.0</b>	<b>0.9</b>

\* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

## c) Principales Indicadores Financieros y de Gestión

El excelente desempeño del Banco de Reservas en el año 2016 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 1.5% y la del patrimonio (ROE) en 22.9%. En adición, la morosidad de la cartera de créditos se colocó en 1.5%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 152.3%.

El indicador de liquidez fue de 24.2%. A su vez, la mezcla de depósitos favoreció una saludable ponderación de los depósitos de bajo costo en el total de captaciones, representando el 48.2%.

Los activos productivos representaron el 74.3%; mientras que el patrimonio entre los activos representó un 6.6%, el cual compara favorablemente respecto al nivel de 6.5% del pasado año, producto del crecimiento patrimonial. Otros indicadores se presentan en el cuadro siguiente:

#### **Principales Indicadores Financieros y de Gestión**

<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Dic. 2016</b>	<b>Dic. 2015</b>
Rentabilidad de los Activos (ROA)	1.54	1.71
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	22.97	25.82
Rentabilidad de los Ingresos (ROR)	12.13	13.77
Cartera Bruta / Depósitos	81.35	90.25
Cartera Neta/Activos	62.40	68.50
Provisión de Cartera / Total Cartera	2.35	2.12
Patrimonio/Activos	6.56	6.53
Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta	1.53	1.44
Provisión Cartera / Total Cartera Vencida	152.27	145.01
Activos Productivos / Total Activos	74.31	77.67
Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos	24.08	19.97
Fondos Disponibles / Total de Activos	18.74	15.68
Fondos Disponibles / Total de Depósitos	24.20	20.52
Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos	48.19	49.94
Margen Financiero / Total Activos Promedios	6.10	6.19
Gastos de Explotación / Margen Operacional Bruto	76.72	76.52
Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio	2.38	2.54
Otros Ing. Operacionales / Total Activos	1.76	1.62
Gastos Financieros/Activos Promedios	3.56	3.31
Gastos Provisión / Gastos Totales	8.47	7.53
Gastos Grales. y Admtivos. / Total Gastos	54.57	56.71

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

Las diferentes áreas del Banco alcanzaron un importante desempeño durante el año 2016. Negocios personales registró un incremento en depósitos de RD\$26,905.9 millones para alcanzar un total de RD\$186,278.1 millones. La cartera de créditos creció en RD\$6,674.3 millones y totalizó RD\$96,546.7 millones. Además, el área de tarjetas de crédito mostró un impresionante desempeño al alcanzar un crecimiento de 36.3% en cartera, la cual se situó en RD\$10,370.1 millones; en tanto que las tarjetas de crédito activas pasaron de 446,387 en el año 2015 a 565,939 plásticos.

De igual manera, las tarjetas de débito sumaron 1,671,620 unidades, un incremento de 421,808 plásticos emitidos en el año. Durante el 2016 se completó la migración de todos los plásticos débito a la nueva tecnología Chip - EMV, representando esto una mayor seguridad en las transacciones de nuestros clientes y un importante avance ante los requerimientos de los órganos reguladores del país.

Los vehículos financiados, incluyendo los de carga, sumaron 4,812 unidades por un monto de RD\$4,827.0 millones. De este total, en la Feria Expomóvil Banreservas 2016 se financiaron 2,498 automóviles para uso de las familias y las empresas, con un desembolso de RD\$3,594.6 millones.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$5,419.3 millones, los cuales son concedidos con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del Banco al aparato productivo

nacional.

También fue significativo el financiamiento a las Pymes, ascendente a RD\$2,083.4 millones, así como a las viviendas de bajo costo con desembolso de RD\$671.1 millones, concedidos a unas 612 familias.

**Otros Programas de Financiamientos en el año 2016 (en millones de RD\$)**

<b>Tipo</b>	<b>Unidades</b>	<b>Desembolsos</b>
Programa de Pignoración de Arroz	582	\$5,419.3
Vehículos	4,812	\$4,827.0
Pymes	3,024	\$2,083.4
Viviendas de Bajo Costo	612	\$671.1
Programa Prospera	42	\$99.5

La división de negocios empresariales alcanzó importantes logros en el año 2016, con una cartera de préstamos de RD\$22,389.6 millones y depósitos por RD\$17,377.4 millones. Comparado con diciembre 2015 registra un crecimiento de 13.3% y 48.6%, respectivamente.

El Banco, a través de esta área, ha ofrecido asesoría y acompañamiento continuo en los diferentes aspectos requeridos por los desarrolladores del proyecto país “Ciudad Juan Bosch” y hemos acompañado a éstos desarrolladores en actividades relativas a la promoción y mercadeo de las viviendas. Es oportuno resaltar que al cierre de diciembre 2016, hemos recibido solicitudes por un valor de RD\$7,308.1 millones. Estos clientes poseen montos aprobados por RD\$2,687.0 millones, con balances desembolsados de RD\$1,248.5 millones. En adición, recibimos nuevas solicitudes, las cuales se encuentran

en proceso de documentar por un valor de RD\$4,837.1 millones.

El área de negocios internacionales logró en el año 2016 la negociación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para crear una estructura financiera de comercio exterior tipo A/B por US\$130.0 millones, con el co-liderazgo de Wells Fargo Bank y la participación de 15 bancos de representación internacional. Esta negociación fue galardonada con el premio “Transacción del Año” por Latin Finance. Otro logro importante fue la aprobación de crédito por la CCC, dependencia del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos para fondeo de operaciones de comercio exterior intrarregional por US\$50.0 millones, con posibilidad de ser duplicado.

Para ampliar las operaciones internacionales hemos aumentado el número de bancos corresponsales a 43, destacando la integración de Bank of New York Mellon y Bankinter. Las líneas de crédito de bancos corresponsales aumentaron a US\$1,469.0 millones, superiores en US\$465.0 millones en comparación con el 2015. Además, se destaca la nueva línea de crédito multilateral del BCIE por US\$100 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. Para éste último, nuestra Institución tiene habilitados 14 espacios físicos dentro de sus oficinas para ser ocupados por los oficiales de Banca Solidaria en toda la geografía nacional y también ofrece el soporte tecnológico a dicha entidad.

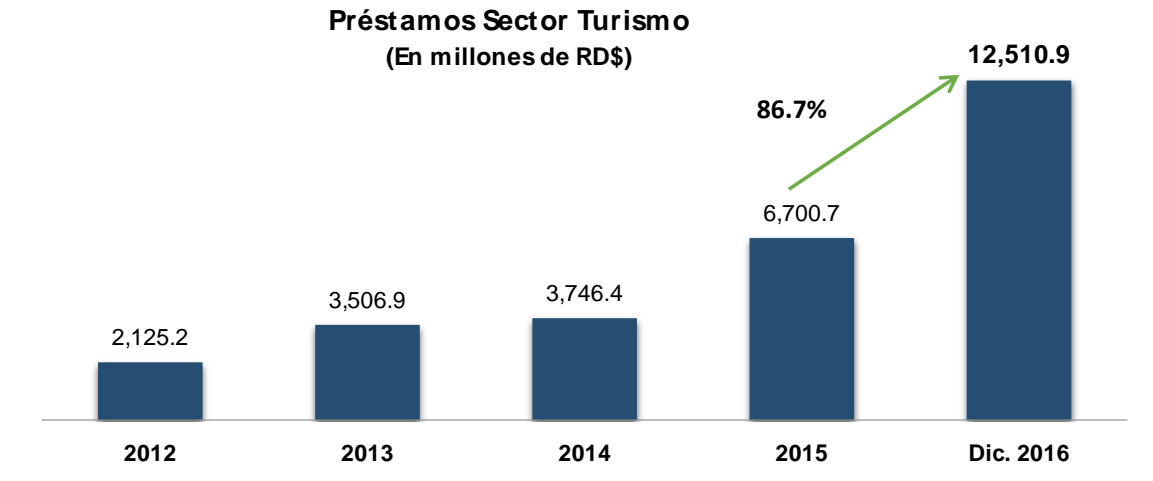
Dentro de los principales financiamientos para la construcción de obras prioritarias para el desarrollo nacional, se destacan los siguientes:

- Tesorería Nacional para apoyo presupuestario se otorgaron RD\$66,287.4 millones y US\$643.9 millones.
- Programa de financiamiento a contratistas del Ministerio de Educación para construcción y reconstrucción de escuelas RD\$2,401.8 millones.
- Fideicomiso Red Vial para mantenimiento y reconstrucción de la red vial principal de República Dominicana RD\$2,660.9 millones.
- Fideicomiso para la Construcción de Viviendas de Bajo Costo RD\$1,020.8 millones a fin de contribuir a la reducción del déficit habitacional.
- Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDES). A través de un pool de bancos liderado por el Banco de Reservas, se concedió financiamiento por US\$400.0 millones, con una participación de US\$50.0 millones por parte de BanReservas. Además, se realizaron otros desembolsos a ese sector por US\$355.6 millones.

#### **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.



Con el fin de promover las inversiones en turismo el Banco participó en varias ferias, congresos y eventos nacionales e internacionales, tales como: Feria Internacional de Turismo (FITUR) en Madrid, Vitrina Turística ANATO en Colombia, WTM en Londres, Inglaterra, Feria Turística International Tourisk Bourse (ITB) en Berlín. También la participación en Feria DATE en Punta Cana, Feria CTN, Santo Domingo, Feria Bolsa Turística del Caribe celebrada en Santo Domingo, entre otras.

A diciembre del año 2016, se destinaron RD\$12,510.9 millones en créditos al sector turismo, para un crecimiento interanual de 86.7% con respecto a diciembre 2015. Además, para el año 2017 tenemos proyectos en prospecto por un monto aproximado de financiamiento de US\$300 millones, con la incursión de nuevas cadenas hoteleras al país y grupos emergentes de primera línea mundial, que contribuirán al desarrollo sostenible de nuestra nación.



Al participar en el financiamiento de proyectos turísticos hemos impactado de forma positiva la creación de unos 2,320 empleos en el sector, y aportamos a su vez en la ampliación de la oferta hotelera con 1,916 nuevas habitaciones. Estas acciones de Banreservas apoyan activamente la meta del Gobierno de alcanzar 10 millones de visitantes en los próximos años.

Los proyectos hoteleros financiados y las próximas aperturas son los siguientes:

<b>Empresa Hotelera</b>	<b>Monto Aprobado US\$</b>	<b>Fecha de apertura</b>
Secrets Resorts & Punta Cana	89,100,000	Noviembre 2016
Karisma Hotels & Resorts (Nickelodeon)	56,700,000	Junio 2016
Dreams Dominicus	52,000,000	Octubre 2016
Sunscape Puerto Plata	20,000,000	Mayo 2016
Blue Mall Punta Cana	23,300,000	2017
<b>Total</b>	<b>241,100,000</b>	

Para contribuir a ampliar las facilidades al sector turismo y a los dominicanos residentes en el exterior, Banreservas instaló ocho (8) estafetas de cambio en el Aeropuerto Internacional Las Américas José Francisco Peña Gómez, con el objetivo de ofrecer a nuestros visitantes canje de divisas a precios de mercado y mayor acceso a productos y servicios locales durante su estadía en el país. En adición, se han formalizado acuerdos con un grupo de empresas remesadoras internacionales integradas por: Money Gram, Banco Popular de España, La Caixa, BTS, Xoom, Wells Fargo Express, Xpress Money, Ria Money Transfer y Transnetwork. En este año se asociaron nuevas empresas, tales como Univisión Remesas, Intermex, World Remit, Azimo, Choice, Small World y Barri. Al cierre de 2016, se esperan realizar unas 270,000 transacciones, para representar

un crecimiento de 54% respecto de 2015.

## b) Canales de Distribución

Banreservas continuó instalando nuevas oficinas en localidades con escaso acceso a servicios bancarios con el propósito de mejorar la inclusión financieras de aquellas personas que viven en comunidades alejadas de los principales centros urbanos. En el año 2016 se abrieron 8 nuevas oficinas, 4 puntos bancarios gubernamentales, 100 cajeros automáticos y 802 subagentes bancarios.

<b>Apertura de Oficinas en el año 2016</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Zona / Provincia</b>
1	Sirena Las Caoba	Santo Domingo
1	Villa Ofelia	San Juan
1	El Puñal	Santiago
1	La Barranquita	Santiago
1	Mao Centro	Valverde
1	Bayaguana	Monte Plata
1	El Valle	Hato Mayor del Rey
1	MultiPlaza	La Romana
1	PUCMM*	Santiago
1	El Canódromo**	Santo Domingo
1	Palacio de Justicia Moca**	Españillat
1	Palacio de Justicia de la Vega**	La Vega
1	ISSPOL **	Santo Domingo
<b>13</b>	<b>Total</b>	

\* Punto Bancario Universitario (PBU)

\*\* Punto Bancario Gubernamental (PBG)

Los canales de distribución están compuestos por 245 oficinas, 12 centros de caja, 16 furgonetas y banmóviles, un (1) furgón, 10 estafetas de cambio, 14 puntos gubernamentales, un (1) punto bancario universitario, 648 cajeros automáticos y 1,249 subagentes bancarios, para conformar una red de 2,196 unidades físicas en todo el territorio nacional. A estos canales se une la plataforma digital que incluye TuB@nco y

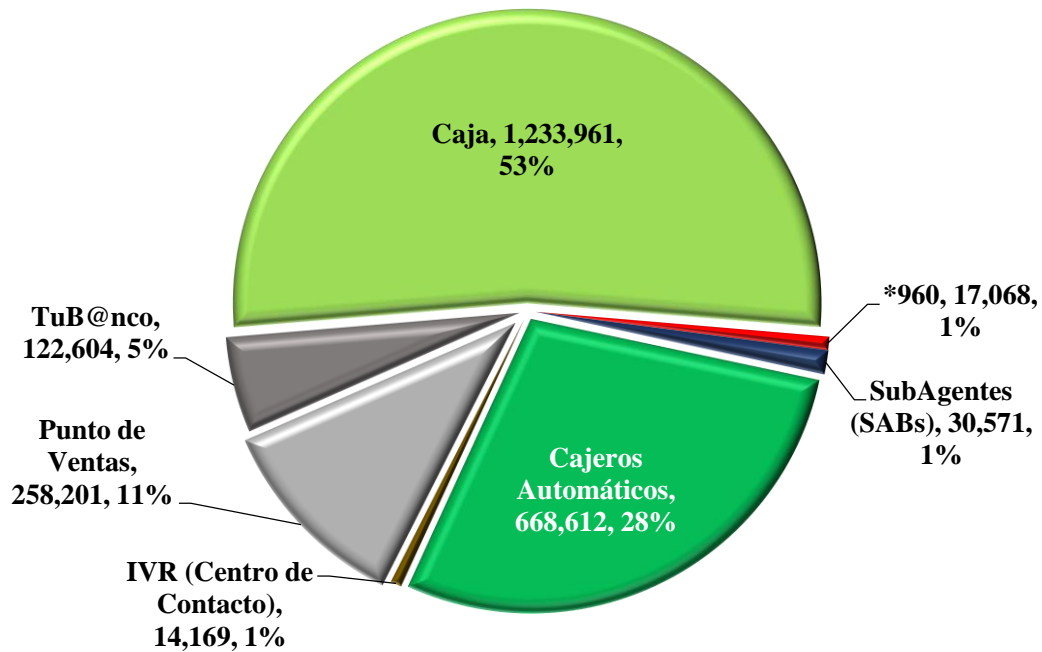
\*960#, entre otras.

### Canales de Distribución

Canal	Oficinas	Centros de Caja	Furgonetas y Banmóviles	Furgones	Puntos Gubernamentales	Puntos Universitarios	Estafetas de Cambio	Cajeros Automáticos	Subagentes Bancarios	Total de Canales
Cantidad	245	12	16	1	14	1	10	648	1,249	2,196

En la actualidad más de dos millones de clientes utilizan nuestros canales de distribución, de los cuales el 47.4% realizan sus transacciones por canales alternos. A través de los Subagentes Cerca Banreservas fueron incorporados los pagos de multas y trámites de licencias, así como los pagos de cooperativas y asociaciones sin fines de lucro, brindando mayor facilidad y alcance a toda la población para realizar estas transacciones.

### Distribución Clientes por Canales año 2016



Dentro del proceso de innovación fueron implementadas las iniciativas de *cajeros automáticos con depósito*, ampliación del portafolio de pago de servicios en TuB@nco, el relanzamiento del canal \*960#, el servicio de notificaciones, incluyendo retiros en cajeros

automáticos y subagentes Cerca, consumos realizado con las tarjetas Banreservas y pago de nómina. A su vez fue implementada la solución de *aceleradores de depósito* para la banca especializada apoyando la captación de pasivos y modernización de servicios para estos segmentos.

Como parte de nuestro modelo de modernización tecnológica se han puesto a disposición de los clientes el Voice ID, el cual permite el acceso por identificación de voz para poder generar consultas y transacciones vía telefónica, también están disponible los cajeros automáticos que reciben depósitos y los aceleradores de depósitos, instalados en comercios para aumentar los niveles de seguridad.

Para finales de este 2016 se pondrá en operación el proyecto Nexo, que permite continuar avanzando hacia una banca más moderna, orientada a brindar iniciativas de cara a un servicio más eficiente y operaciones más ágiles para nuestro clientes.

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

La eficiencia y la transparencia en los procesos de gestión de las áreas administrativas desarrollaron un papel importante dentro del desempeño del Banco. Durante el 2016 se alquilaron 40 locales y espacios físicos para diversos usos de la Institución en toda la geografía nacional, se renovaron 16 contratos de alquiler y se tramitaron 2,805 solicitudes de pago de alquiler y mantenimiento de espacios físicos.

La Dirección de Procesos y Aseguramiento de la Calidad redujo de 10 días a 10 minutos el análisis de los datos de productividad para las oficinas. Fueron reestructurados los grupos ocupacionales, permitiendo mantener unificados los segmentos de los empleados del Banco en la nueva plataforma de Evaluación por Competencias del área de capital humano. Por último, se generó una mejora de los procesos como consecuencia de la gestión de quejas y sugerencias de los clientes, lo que permitió incrementar el índice de satisfacción del 90 al 91%.

La gestión del capital humano implementó la herramienta de gestión del desempeño para la medición de competencias conductuales e indicadores de gestión, formó a 2,992 colaboradores en el Taller Educación Financiera PRESERVA para fomentar y fortalecer la cultura de control financiero, además de reforzar los programas especiales de beneficios a los empleados.

Cabe destacar el entrenamiento a 8,916 colaboradores durante el periodo enero-diciembre 2016, equivalente a un 81% de la población.

#### **d) 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.

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, realizando 296 trabajos de auditorías a los procesos administrativos, operacionales y financieros del Banco con fines de asegurar el correcto manejo operacional y financiero de la Institución.

### **e) 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.

Los resultados del año 2016 fueron logrados gracias al esfuerzo de nuestros valiosos recursos humanos, la identidad, el trabajo en equipo, la honestidad, el compromiso y la orientación al cliente. Estas iniciativas que hemos emprendido han transformado el Banco, haciéndolo más dinámico, moderno y han creado una experiencia satisfactoria para el cliente.

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 2016, en el que la institución cumple setenta y cinco (75) 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 de “El Banco de los Dominicanos” por su lealtad y confianza.

**Simón Lizardo Mézquita**  
Administrador General