



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



BANRESERVAS
El banco de los dominicanos

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2021

I.	RESUMEN EJECUTIVO	4
II.	INFORMACION INSTITUCIONAL DEL BANCO DE RESERVAS	9
2.1	Misión, Visión y Valores	9
2.2	Miembros del Consejo de Directores.....	10
III.	RESULTADOS MISIONALES	12
3.1	Desempeño Financiero Año 2021	12
3.1.1	Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio	12
3.1.1.1	Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones	13
3.1.1.1.1	Captaciones.....	13
3.1.1.1.2	Colocaciones.....	14
3.1.2	Resultados Operacionales	15
3.1.3	Principales Indicadores Financieros y de Gestión	16
3.1.4	Gestión de Negocios y Servicios	18
3.1.4.1	Apoyo al Sector Turismo	22
IV.	RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	26
4.1	Gestión Apoyo Administrativo.....	26
4.2	Capital Humano	28
4.3	Canales de Distribución	31
4.4	Gestión de Cumplimiento y Control.....	36
V.	SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	
	41	
5.1	Responsabilidad Social Corporativa	41
5.2	Transparencia	51



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2021

La economía dominicana ha mostrado un fuerte proceso de recuperación en el 2021. El Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE) registró un crecimiento de 12.5% en relación a enero-noviembre del pasado año y se espera que supere el 12% al finalizar el año, según informaciones del Banco Central. Asimismo, otros organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), estiman que la expansión del PIB será superior al 9.5% para el cierre de año.

En este contexto de firme recuperación de la economía, el Banco de Reservas logró un excelente desempeño y ha contribuido al relanzamiento de las actividades productivas y de servicios, otorgando financiamientos oportunos a tasas de interés atractivas. La institución ha sido aliada de las empresas y las familias para ayudarlas a superar los problemas generados por la pandemia de COVID-19.

Los logros alcanzados por nuestra institución fueron reconocidos por prestigiosas revistas financieras internacionales. *Global Finance* nos otorgó el reconocimiento como el mejor proveedor de financiamientos de comercio exterior, mejor proveedor de servicios de cambio de divisas, mejor banco con soluciones de tesorería y administración del efectivo, el Banco más Seguro de la República Dominicana, Mejor Banco para Pequeñas y Medianas Empresas en la región del Caribe, así como el Mejor Banco de la República Dominicana y del Caribe. *Euromoney* premió a Banreservas como Mejor Banco de la República Dominicana 2021. *LatinFinance* nos reconoció como Banco del Año de la República Dominicana y Banco del Año de la región del Caribe, por sus logros en la gestión de negocios, su respaldo a los sectores productivos durante la



pandemia y la innovación tecnológica en canales de servicios para los clientes. Adicionalmente, *The Banker* nos galardonó como el Banco del Año de la República Dominicana. *World Finance* premió al Banco de Reservas como el mejor Banco del año de la República Dominicana, el mejor Banca de Consumo de República Dominicana, el mejor Banco de Inversión de la República Dominicana así como el Mejor Banco Digital y Mejor Aplicación Bancaria 2021.

Cabe destacar que Banreservas ingresó al exclusivo círculo de los *50 bancos más grandes por activos de América Latina y el Caribe en 2021*, un ranking que por primera vez ha sido alcanzado por una entidad financiera dominicana. La lista del top bancario de la región fue publicada por S&P Global Market Intelligence. En el mercado nacional nuestra institución es líder con el 36.7% de los activos de la banca múltiple a noviembre de 2021.

Los resultados obtenidos por Banreservas en el año 2021 fueron excelentes y marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$16,306.8 millones, que comparadas con el 2020, se incrementaron en RD\$5,906.4 millones, un crecimiento de 56.8% en el lapso indicado. El incremento absoluto más alto alcanzado por una entidad financiera del país en toda la historia. La rentabilidad de los activos se situó en 2.2% y la del patrimonio en 32.3%, superiores a las del pasado año.

Los activos se elevaron a RD\$899,770.0 millones y reflejaron un crecimiento de 27.7% respecto a diciembre de 2020. Asimismo, los depósitos totalizaron RD\$727,751.9 millones, para una expansión interanual de 29.9%.

Los depósitos del sector privado se elevaron a RD\$520,325.7 millones, constituyendo el 71.5% del total de la cartera. El incremento fue de RD\$73,860.8 millones con respecto a diciembre 2020; una muestra de la confianza de las empresas y las familias en nuestra institución.



De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$207,426.2 millones, equivalentes al 28.5% de las captaciones, para reflejar un aumento de RD\$93,790.4 millones con respecto a diciembre de 2020.

El patrimonio neto se elevó a RD\$57,655.1 millones, reflejando un crecimiento de 22.3% en comparación a diciembre 2020, producto del efecto de distribución de dividendos al Estado Dominicano, así como por el incremento de los resultados del ejercicio. La fortaleza patrimonial se refleja a través del índice de solvencia, que se situó en 14.45% en noviembre, nivel superior al 10% exigido en las normas prudenciales.

La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$374,240.1 millones que, comparada con diciembre de 2020, se incrementó en RD\$55,818.8 millones, producto del fuerte apoyo brindado a todos los sectores productivos, así como a las familias para la obtención de viviendas, vehículos y bienes diversos.

Los créditos canalizados al sector privado totalizaron RD\$333,740.2 millones, para representar el 89.2% del total de la cartera. Con respecto a diciembre de 2020, incrementaron en RD\$55,690.1 millones, equivalente a 20.0%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$40,499.9 millones, que constituyen el 10.8% de los préstamos totales.

Esta expansión de la cartera de préstamos se ha realizado garantizando la calidad de los activos, lo cual se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.3%, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 543.8%, más de cuatro veces el nivel exigido por las normativas del país. Asimismo, el índice de eficiencia mejoró 757 puntos básicos y se situó en 57.2% al cierre de diciembre 2021.



En el año 2021, el Banco de Reservas canalizó un monto significativo de recursos a los sectores productivos y a las familias con el objetivo de contribuir a impulsar el crecimiento de la economía, promover la creación de empleos y apoyar a las empresas en su recuperación. Los desembolsos totalizaron RD\$260,154.8 millones a través de 237,387 créditos.

Dentro del cuantioso apoyo otorgado por Banreservas a todos los sectores productivos se destaca el financiamiento con los fondos liberados por el Banco Central vía la Ventanilla de Liquidez Rápida y del Encaje Legal/ Repos, a través de los cuales se otorgaron 8,222 créditos por un monto de RD\$36,251.6 millones en el año 2021. Dichos recursos se canalizaron a las actividades comerciales, de consumo, hipotecario, pymes, entre otros.

El sector de las pymes fue beneficiado con 17,685 créditos desembolsados, por un monto de RD\$28,874.8 millones. Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$4,218.9 millones, los cuales beneficiaron a unas 45,038 personas.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$21,264.1 millones, concedidos a través de 5,316 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$1,189.5 millones a unas 747 personas con el propósito de que las familias dominicanas mejoren su calidad de vida a través de la adquisición de una vivienda propia.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$5,318.5 millones en el año 2021, los cuales se concedieron a 390 productores con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2021-2022 se aprobó financiamiento por RD\$6,000 millones a una tasa de 7% anual. En adición, se otorgaron RD\$1,000 millones al Banco Agrícola.



Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso en 2021. Expomóvil Banreservas cerró con cifras extraordinarias, superando los RD\$7,500 millones en solicitudes, equivalentes a unas 4,400 unidades de vehículos con tasas desde 4.80%, contribuyendo a dinamizar el sector y a la economía.

Apoyo al Sector Turismo. En Banreservas seguimos trabajando activamente como firmes aliados del turismo, para relanzar la puntera y privilegiada posición que tiene República Dominicana como importante destino turístico. La cartera de créditos destinada al sector turismo se incrementó en RD\$4,586.6 millones en noviembre, un 26.2%, con respecto a diciembre de 2020. Con esta expansión el balance de los créditos totalizó RD\$22,090.9 millones.

Calificación de riesgos. Las calificadoras internacionales de riesgos han evidenciado haber mejorado continuamente la percepción de riesgos que tienen de Banreservas. En el año 2021, Fitch Ratings ratificó su calificación de largo plazo de AA+(dom) y la calificación de corto plazo en FI+(dom), con una perspectiva estable. En octubre de 2021, Feller Rate confirmó la calificación de solvencia en AA+ con perspectiva estable. En agosto 2021, Moodys mejoró la calificación de crédito base del Banco de Reservas y su calificación de crédito base ajustada, de b2 a b1.

Responsabilidad social. Banreservas ha trabajado de manera continua en favor de la prosperidad de todos los dominicanos y de los sectores más necesitados con patrocinios en los campos del deporte, la educación, la cultura, la música y el medio ambiente, entre otros. En apoyo al Plan Nacional de Vacunación se aplicaron más de 61,054 dosis contra el COVID-19 a colaboradores y dependientes. Además, se capacitaron 17,808 personas en inclusión financiera, se evaluaron 503 proyectos de emprendimiento y se aprobaron 16 con una inversión de RD\$43.2 millones.



II. INFORMACION INSTITUCIONAL DEL BANCO DE RESERVAS

Memoria institucional 2021

2.1 Misión, Visión y Valores

Misión

Impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos, de manera sostenible.

Visión

Ser la entidad financiera, reconocida 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



2.2 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-oficio. De los siete (7) miembros restantes, cuatro (4) son nombrados por el Poder Ejecutivo con tres (3) suplentes y tres (3) son nombrados por la Junta Monetaria, con sus respectivos suplentes.

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

Al 31 de diciembre del año 2021, el Consejo de Directores celebró veinticuatro (24) sesiones ordinarias y cinco (5) sesiones extraordinarias.



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2021

3.1 Desempeño Financiero Año 2021

3.1.1 Composición de Activos, Pasivos y Patrimonio

El Banco de Reservas logró un excelente desempeño. Los activos ascendieron a RD\$899,770.0 millones, superiores en RD\$195,136.8 millones, un 27.7% con respecto a diciembre de 2020.

Estado de Situación, Diciembre 2021-2020
(En millones de RD\$)

Activos	Diciembre 2021	%	Presupuesto 2021	%	Diciembre 2020*	%	Var. Dic 2021- Prepto 2021		Var. Dic. 2021-2020	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Fondos disponibles	124,023.8	13.8%	113,427.7	15.2%	116,549.8	16.5%	10,596.1	9.3	7,474.0	6.4
Cartera de préstamos neta	352,118.9	39.1%	339,633.7	45.6%	305,429.3	43.3%	12,485.2	3.7	46,689.6	15.3
Inversiones en instr.deuda y acciones(**)	396,869.2	44.1%	268,818.4	36.1%	264,284.7	37.5%	128,050.8	47.6	132,584.6	50.2
Activo fijo	11,748.4	1.3%	10,801.5	1.4%	12,108.8	1.7%	946.9	8.8	(360.3)	(3.0)
Otros activos	15,009.7	1.7%	12,883.3	1.7%	6,260.7	0.9%	2,126.4	16.5	8,749.0	139.7
Total activos	899,770.0	100.0%	745,564.6	100.0%	704,633.3	100.0%	154,205.5	20.7	195,136.8	27.7
Pasivos										
Depósitos	727,751.9	80.9%	583,713.0	78.3%	560,100.7	79.5%	144,038.9	24.7	167,651.2	29.9
Otros pasivos	114,363.1	12.7%	108,011.6	14.5%	97,387.7	13.8%	6,351.5	5.9	16,975.4	17.4
Total Pasivos	842,115.0	93.6%	691,724.6	92.8%	657,488.3	93.3%	150,390.4	21.7	184,626.6	28.1
Capital	57,655.1	6.4%	49,007.6	6.6%	42,984.8	6.1%	8,647.5	17.6	14,670.3	34.1
Resultados	0.0	0.0%	4,832.4	0.6%	4,160.2	0.6%	(4,832.4)	(100.0)	(4,160.2)	(100.0)
Patrimonio	57,655.1	6.4%	53,839.9	7.2%	47,144.9	6.7%	3,815.1	7.1	10,510.2	22.3
Total Pasivo y Patrimonio	899,770.0	100.0%	745,564.6	100.0%	704,633.3	100.0%	154,205.5	20.7	195,136.8	27.7

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

(**) Incluye Fondos Interbancarios

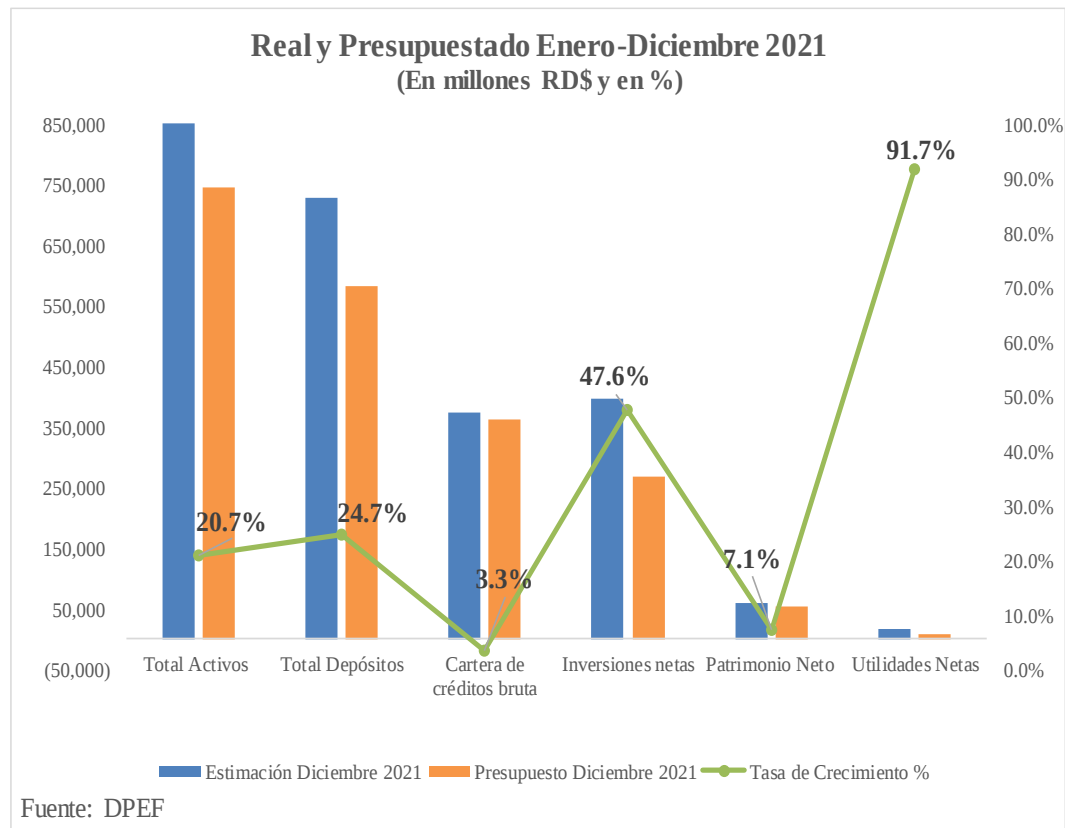
Los pasivos registraron un monto de RD\$842,115.0 millones, superiores en RD\$184,626.6 millones comparado a diciembre de 2020, explicado principalmente por el incremento de los depósitos.

El patrimonio neto incrementó en RD\$57,655.1 millones, reflejando un crecimiento interanual de 22.3% con respecto a diciembre 2020, producto del efecto de distribución de dividendos al Estado dominicano, así como por el incremento de los resultados del ejercicio. La fortaleza patrimonial se refleja a través del índice de



solvencia, que se situó en 14.45% en noviembre 2021, nivel superior al 10% exigido en las normas prudenciales.

Las principales variables de Banreservas superaron holgadamente el presupuesto a diciembre 2021, como se aprecia en el crecimiento comparado en el gráfico siguiente:



3.1.1.1 Movimiento de Recursos. Captaciones y Colocaciones

3.1.1.1.1 Captaciones

Los depósitos totalizaron RD\$727,751.9 millones, superiores en RD\$167,651.2 millones, un 29.9%, con relación a diciembre de 2020. Los depósitos del sector privado ascendieron a RD\$520,325.7



millones, constituyendo el 71.5% del total de la cartera. En términos interanual se incrementaron en RD\$73,860.8 millones; una muestra de la confianza de las empresas y las familias en nuestra institución.

Evolución de los Depósitos, Diciembre 2021-2020
(En millones de RD\$)

Tipos de Depósitos	Diciembre 2021	%	Presupuesto 2021	%	Diciembre 2020*	%	Var. Dic 2021- Prepto 2021		Var. Dic. 2021-2020	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
A la Vista	180,728.5	24.8	115,267.2	19.7	124,850.1	22.3	65,461.2	56.8	55,878.38	44.8
De Ahorros	298,290.3	41.0	264,176.1	45.3	236,488.2	42.2	34,114.2	12.9	61,802.02	26.1
A Plazo	47,788.4	6.6	47,787.6	8.2	49,183.5	8.8	0.8	0.0	(1,395.14)	(2.8)
Valores en Circulación	175,418.5	24.1	134,571.7	23.1	126,025.3	22.5	40,846.9	30.4	49,393.21	39.2
Depósitos de Inst. Fin. Del País y del Ext.	25,510.6	3.5	21,878.4	3.7	23,529.3	4.2	3,632.2	16.6	1,981.31	8.4
Intereses por pagar	<u>15.6</u>	0.0	<u>32.0</u>	0.0	<u>24.2</u>	0.0	<u>(16.4)</u>	<u>0.0</u>	<u>(8.58)</u>	-
Total	727,751.9	100.0	583,713.0	100.0	560,100.7	100.0	144,038.9	24.7	167,651.20	29.9
Depósitos Sector Público	207,426.2	28.5	91,140.3	15.6	113,635.8	20.3	116,285.9	127.6	93,790.40	82.5
Depósitos Sector Privado	<u>520,325.7</u>	71.5	<u>492,572.7</u>	84.4	<u>446,464.9</u>	79.7	<u>27,753.0</u>	5.6	<u>73,860.80</u>	16.5
Total	727,751.9	100.0	583,713.0	100.0	560,100.7	100.0	144,038.9	24.7	167,651.20	99.1
Depósitos en Moneda Nacional	546,116.2	75.0	405,847.3	69.5	402,017.2	71.8	140,268.8	34.6	144,098.92	35.8
Depósitos en Moneda Extranjera	<u>181,635.7</u>	25.0	<u>177,865.7</u>	30.5	<u>158,083.4</u>	28.2	<u>3,770.0</u>	<u>2.1</u>	<u>23,552.28</u>	14.9
Total	727,751.9	100.0	583,713.0	100.0	560,100.7	100.0	144,038.9	24.7	167,651.20	29.9

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

De igual manera, los depósitos del sector público computaron RD\$207,426.2 millones, equivalentes al 28.5% de las captaciones, para reflejar un aumento de RD\$93,790.4 millones comparado con diciembre de 2020.

3.1.1.1.2 Colocaciones

La cartera de préstamos bruta totalizó RD\$374,240.1 millones que, comparada con diciembre de 2020, se incrementó en RD\$55,818.8 millones, producto del fuerte apoyo brindado a todos los sectores productivos, así como a las familias para la obtención de viviendas, vehículos y bienes diversos.



Evolución Cartera de Créditos, Diciembre 2021-2020
(En millones de RD\$)

Cartera de Créditos Bruta	Diciembre 2021	%	Presupuesto 2021	%	Diciembre 2020*	%	Var. Dic 2021- Prepto 2021		Var. Dic. 2021-2020	
							Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Moneda Nacional	304,052.3	81.2	303,337.1	83.8	265,947.0	83.5	715.2	0.2	38,105.3	14.3
Moneda Extranjera	<u>70,187.8</u>	18.8	<u>58,843.7</u>	16.2	<u>52,474.4</u>	16.5	<u>11,344.1</u>	19.3	<u>17,713.4</u>	33.8
Sector Público	40,499.9	10.8	52,547.0	14.5	40,371.2	12.7	<u>(12,047.1)</u>	(22.9)	<u>128.7</u>	0.3
Sector Privado	<u>333,740.2</u>	89.2	<u>309,633.8</u>	85.5	<u>278,050.1</u>	87.3	<u>24,106.4</u>	7.8	<u>55,690.1</u>	20.0
Total Cartera de Créditos Bruta	374,240.1	100.0	362,180.8	100.0	318,421.3	100.0	12,059.2	3.3	55,818.8	17.5

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

Los créditos canalizados al sector privado totalizaron RD\$333,740.2 millones para representar el 89.2% del total de la cartera. Con respecto a diciembre de 2020, se incrementaron en RD\$55,690.1 millones, equivalente a 20.0%. Mientras que los créditos del sector público cerraron en RD\$40,499.9 millones, que constituyen el 10.8% de los préstamos totales y reflejaron un aumento de RD\$128.7 millones, comparado a diciembre 2020.

3.1.2 Resultados Operacionales

Banreservas obtuvo excelentes resultados, los cuales marcan otro hito histórico en el desempeño de la institución. Las utilidades netas ascendieron a RD\$16,306.8 millones, que comparadas con el año 2020, incrementaron en RD\$5,906.4 millones, un crecimiento de 56.8% en el periodo indicado. Es el incremento absoluto más alto obtenido por una entidad financiera del país en toda su historia. Mientras que el Impuesto Sobre la Renta registró RD\$1,000.3 millones.

Los ingresos aumentaron a RD\$94,101.1 millones, superiores en RD\$18,675.0 millones, un 24.8%, con relación al pasado año 2020;



mientras que los gastos finalizaron en RD\$76,794.0 millones, expandiéndose 18.5% en el período.

Evolución de las Cuentas de Resultados, Diciembre 2021-2020

(En millones de RD\$)

	Diciembre 2021	Presupuesto 2021	Diciembre 2020*	Variación Dic. 2021-Prepto		Variación Dic. 2021-2020	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Ingresos	94,101.1	71,689.7	75,426.1	22,411.4	31.3	18,675.0	24.8
Gastos	<u>76,794.0</u>	<u>62,933.3</u>	<u>64,794.2</u>	<u>13,860.7</u>	22.0	<u>11,999.7</u>	18.5
Utilidades Antes de ISR	17,307.1	8,756.5	10,631.9	8,550.6	97.6	6,675.2	62.8
Impuesto Sobre la Renta	<u>1,000.3</u>	<u>250.5</u>	<u>231.5</u>	<u>749.8</u>	299.3	<u>768.8</u>	332.1
Utilidades Netas	16,306.8	8,506.0	10,400.4	7,800.8	91.7	5,906.4	56.8

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas

* De acuerdo con los Estados Financieros Auditados.

3.1.3 Principales Indicadores Financieros y de Gestión

El robusto desempeño alcanzado en el año 2021 se refleja a través de los principales indicadores financieros y de gestión. La rentabilidad de los activos (ROA) se situó en 2.2%, superior al 1.7% obtenido en igual período del pasado año. Asimismo, la rentabilidad del patrimonio (ROE) fue de 32.3%, mayor que el índice de 24.8% del pasado año.

La calidad de los activos se expresa en una morosidad de la cartera de créditos de 1.3% a diciembre 2021, mientras que la cobertura para posibles riesgos de impagos de créditos morosos ascendió a 543.8%, más de cuatro veces lo exigido por las normativas del país.

El índice de eficiencia presentó una mejoría de 757 puntos básicos respecto a diciembre de 2020 y se situó en 57.2% al cierre de 2021, producto de la eficiencia en la gestión del banco; tanto en reducción de costos como en incremento de rentabilidad.



El indicador de liquidez, definido como la razón de los fondos disponibles entre el total de depósitos, se colocó en 17.0%, lo cual muestra la liquidez del banco para cumplir con todos sus compromisos de corto plazo. Otros indicadores se presentan en el cuadro siguiente:

Principales Indicadores Financieros y de Gestión, en %

Tipo de Indicador	Diciembre 2021	Diciembre 2020
Rentabilidad de los Activos (ROA)	2.17	1.73
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	32.27	24.82
Rentabilidad de los Ingresos (ROR)	17.33	13.79
Cartera Bruta / Depósitos	51.42	56.85
Cartera Neta/Activos	39.13	43.35
Provisión de Cartera / Total Cartera	7.03	5.68
Patrimonio/Activos	6.41	6.69
Total Cartera Vencida / Total Cartera Bruta (Morosidad)	1.28	1.96
Provisión Cartera / Total Cartera Vencida	543.80	284.37
Activos Productivos / Total Activos	82.42	78.92
Efectivo en Caja y Bancos / Total Depósitos	17.02	20.80
Fondos Disponibles / Total de Activos	13.78	16.54
Fondos Disponibles / Total de Depósitos (Liquidez)	17.04	20.81
Dep. Ahorros + a la Vista / Total Depósitos	68.08	66.93
Margen Financiero / Total Activos Promedios	6.30	7.16
Utilidades Netas /Cartera Bruta Promedio	4.74	3.14
Otros Ing. Operacionales / Total Activos	1.58	1.87
Gastos Financieros/Activos Promedios	1.79	2.17
Gastos Provisión / Gastos Totales	15.31	16.53
Gastos de Explotación / Margen Operacional Bruto (Cost / Income)	57.16	64.73
Gastos Grales. y Admtivos. / Total Activos	4.44	4.91

Fuente: Dirección Planificación Estratégica y Finanzas



3.1.4 Gestión de Negocios y Servicios

En el año 2021, las áreas de negocios lograron un importante desempeño. Negocios personales incrementó los depósitos en RD\$48,097.5 millones con respecto a diciembre 2020, para alcanzar un total de RD\$383,894.6 millones. La cartera de créditos totalizó RD\$180,122.8 millones, superior en RD\$22,774.4 millones.

El área de negocios electrónicos jugó un papel importante. La cartera de tarjetas de crédito registró un monto de RD\$16,377.1 millones a diciembre 2021, un incremento de RD\$1,854.0 millones con relación a diciembre anterior. Las tarjetas de crédito activas se situaron en 889,800 para representar el 33.3% del mercado. Las nuevas emisiones totalizaron 203,889 plásticos. Asimismo, las tarjetas de débito activas acumuladas sumaron 2,732,294 y fueron emitidos unos 1,057,006 plásticos en el 2021. En este segmento, Banreservas es líder con una participación de 50.0% del mercado.

Cabe destacar que fueron emitidas 130,000 tarjetas, por un monto total de RD\$130.0 millones en Bono Más para Mamá, que es una iniciativa del Gobierno Dominicano de fecha 29 de mayo 2021, que consistió en un bono de 1,000 pesos con motivo del Día de las Madres, para ser utilizado únicamente en supermercados, colmados y comercios de la Red de Abastecimiento Social (RAS).

Bono Desarme por la Paz, consiste en la creación de un fondo especial de recuperación de armas, asignado al presupuesto del Ministerio de Interior y Policía para la compra de armas a personas interesadas. Se emitieron 1,500 tarjetas por un monto inicial de RD\$1.8 millones a partir del 16 de junio de 2021.



La Iniciativa Transporte Corredor Nuñez de Cáceres busca posicionar las Tarjetas Mastercard Banreservas sin contacto como la principal opción de los usuarios de este corredor para pagar sus viajes. Además, apoya a INTRANT con su modelo de cero efectivo.

Asimismo, la Tarjeta Virtual con Cédula se ha convertido en un eficiente medio de pago electrónico para el programa Quédate en Casa, como apoyo a los afectados por la pandemia del COVID-19.

En el año 2021, Banreservas canalizó un monto significativo de recursos a los sectores productivos y a las familias, con el objetivo de contribuir a impulsar el crecimiento de la economía, promover la creación de empleos y apoyar a las empresas en su recuperación. Los desembolsos totalizaron RD\$260,154.8 millones a través de 237,387 créditos.

Dentro del cuantioso apoyo otorgado por Banreservas a todos los sectores productivos se destaca el financiamiento con los fondos liberados por el Banco Central vía la Ventanilla de Liquidez Rápida y del Encaje Legal/ Repos, a través de los cuales se otorgaron 8,222 créditos por un monto de RD\$36,251.6 millones en el 2021. Dichos recursos fueron canalizados a las actividades comerciales, de consumo, hipotecario, pymes, entre otros.

El sector de las pymes fue beneficiado con 17,685 créditos desembolsados, por un monto de RD\$28,874.8 millones. Asimismo, a través del programa Promipyme se concedieron préstamos por valor de RD\$4,218.9 millones, los cuales beneficiaron a unas 45,038 personas.



Banreservas celebró su Expo Fomenta Pymes con desembolsos totales de RD\$4,613 millones, ofreciendo atractivas condiciones de financiamiento, con tasas desde 7.95%, fijas hasta tres años para préstamos comerciales, además de otros beneficios especiales, apoyando a 2,769 pequeñas y medianas empresas de República Dominicana en la continuidad de sus operaciones.

Los préstamos hipotecarios desembolsados totalizaron RD\$21,264.1 millones, concedidos a través de 5,316 créditos. Para viviendas de bajo costo se desembolsaron RD\$1,189.5 millones a unas 747 personas con el propósito de que las familias dominicanas mejoren su calidad de vida a través de la adquisición de una vivienda propia.

El apoyo a los productores de arroz se materializó a través del programa de pignoración con desembolsos por RD\$5,318.5 millones en el año 2021, los cuales se concedieron a 390 productores con tasas de interés preferencial como parte del apoyo del banco al aparato productivo nacional. Para la cosecha 2021-2022 se aprobó financiamiento por RD\$6,000 millones a una tasa de 7% anual. En adición, se otorgaron RD\$1,000 millones al Banco Agrícola.

Los concesionarios y distribuidores de vehículos recibieron un importante impulso de Banreservas en el 2021. Expomóvil Banreservas cerró con cifras extraordinarias, superando los RD\$7,500 millones en solicitudes, equivalentes a unas 4,400 unidades de vehículos con tasas desde 4.80%, contribuyendo a dinamizar el sector y la economía en su conjunto. Adicionalmente, se apoyó a la protección del medio ambiente con un aumento significativo de los financiamientos a vehículos eléctricos e híbridos,



con cifras que superan los RD\$500 millones en solicitudes para la adquisición de unas 200 unidades.

Por medio del servicio de remesas nuestros clientes reciben sus fondos de manera fácil, rápida y segura, desde cualquier parte del mundo gracias a la amplia red de aliados. Se realizaron 1,323,823 transacciones de remesas por un valor de US\$436.6 millones, lo que representó un crecimiento de 66% y 85%, respectivamente, en relación al cierre de 2020. Banreservas ofrece facilidades para la adquisición de viviendas, mediante Préstamo Hipotecario Remesas, contribuyendo a mejorar el bienestar y prosperidad de los dominicanos residentes en el país y en el extranjero, que desean adquirir propiedades en su patria.

Adicionalmente, estamos habilitando nueve (9) remesadoras para realizar pagos en ventanilla. También se trabaja en el lanzamiento de nuestra APP Remesa. Estamos a la espera de la aprobación de la Superintendencia de Bancos para el lanzamiento de la cuenta de ahorros remesas con comisiones reducidas.

El Banco de Reservas respaldó las ejecutorias del Gobierno con el financiamiento de obras prioritarias para el desarrollo nacional durante el 2021, destacando los siguientes:

- Apoyo y asesoría en programas orientados a la disminución del déficit habitacional y la habilitación del acceso a viviendas a familias de escasos recursos. Dentro de este resalta el Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz (Fideicomiso Fonvivienda), en la cual 15 familias fueron beneficiadas con



un monto desembolsado de RD\$26.2 millones. Dicho programa contempla construcción de 62,000 viviendas en 4 años.

- Estructuración Fideicomisos de la movilidad urbana, en el marco del Plan Nacional de Transporte (fideicomisos vinculados).
- Bancarización y acceso a financiamiento competitivo para los PYMES suplidores de instituciones públicas y Banca Solidaria a través del Fideicomiso Factoring Gubernamental. A través de este programa 32 suplidores del Estado transaron facturas por RD\$130.9 millones.
- Firma de acuerdos institucionales a fin de apoyar el acceso a financiamientos a colaboradores públicos a tasas y condiciones preferenciales.
- Construcción de circunvalación de Azua y Bani, así como mejoras peajes de Las Américas y Autopista Duarte, por lo cual se desembolsaron RD\$2,500.0 millones a través de Fideicomiso Red Vial.
- En apoyo a los servicios de aeronavegación y seguridad área producto de la pandemia, se canalizó financiamiento de RD\$398.7 millones al Instituto Dominicano de Aviación Civil.
- Se mantuvo el acuerdo y operatividad del programa Fondo de Asistencia Social (FASE I) hasta abril 2021.
- Desembolsos de RD\$1,000.0 millones al Banco Agrícola para la recolocación en sectores productivos.

3.1.4.1 Apoyo al Sector Turismo

En Banreservas seguimos trabajando activamente como firmes aliados del turismo, para relanzar la puntera y privilegiada posición



que tiene República Dominicana como importante destino turístico y lo que ello representa para la economía dominicana, además de los aportes que realiza en beneficio del desarrollo de otras áreas productivas, como es el caso de la fabricación alimenticia, la artesanía, el comercio y el transporte, entre otros.

Hemos adoptado medidas desde el área de negocios para viabilizar su recuperación, implementando acciones orientadas a flexibilizar la carga financiera de nuestros clientes; apoyándolos en el cumplimiento de sus compromisos, para la reactivación de sus negocios y la reapertura de sus operaciones, así como la creación de facilidades crediticias para la captación de inversión extranjera.

La cartera de créditos destinada al sector turismo incrementó en RD\$4,586.6 millones a noviembre, un 26.2%, con respecto a diciembre de 2020. Con esta expansión el balance de los créditos totalizó RD\$22,090.9 millones.

Estos créditos canalizados para el desarrollo del turismo superan los US\$300 millones, destinados para el desarrollo de seis (6) grandes proyectos turísticos con una inversión total de US\$670 millones. De estos totales, en los últimos 14 meses, se lograron aprobaciones que superan los US\$240 millones, las cuales se constituyeron en el hito principal para inicio de la construcción de cuatro proyectos hoteleros, que implican un total de 1,294 nuevas habitaciones, hecho que contribuye a la creación de empleos directos e indirectos. Se destacan el Hotel St. Regis Cap Cana, el Hotel Temptations del grupo mexicano Original Resorts, el Hotel Hilton La Romana y el proyecto Latitud 18 en Santo Domingo con los Hoteles Aloft y AC Marriott.



En más avanzado estado de construcción se encuentran el Hotel Margarita Ville en Cap Cana y el puerto turístico Taino Bay, ambos en agenda para iniciar operaciones en este mismo 2021. Estos proyectos aportarán al portafolio habitacional del país unas 1,700 nuevas habitaciones, así como un moderno puerto turístico en la zona Norte que estima recibir 750,000 cruceristas en su primer año de operación.

En el marco de nuestra participación en FITUR 2021, se realizaron encuentros con empresas claves del sector turismo, a través de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: monto de inversión por US\$1,148 millones, para desarrollo de nuevos hoteles y reformas en estructuras hoteleras existentes en República Dominicana; financiamientos identificados y en proceso de negociación por un valor total de US\$847 millones.

Producto de este esfuerzo, el año 2021 trajo consigo numerosos proyectos relacionados a la incursión de nuevas cadenas hoteleras al país, grupos emergentes de primera línea mundial, que aportarán más de 5,065 habitaciones a la oferta hotelera de la República Dominicana.

En el año 2021 se lograron aprobaciones que superan los USD\$30 millones. Dentro de los proyectos aprobados en este año está el financiamiento por un monto de US\$7.8 millones a la sociedad Riverhome Capital SRL, empresa creada para el desarrollo de un hotel en La Romana de 126 habitaciones bajo la marca Hilton Garden Inn, proyecto que suma una inversión total de US\$17 millones.



Asimismo, el grupo RCD, a través de la sociedad Limburg Investments, SRL, solicitó financiamiento de US\$45 millones para la construcción y equipamiento de los hoteles AC Marriot (208 habitaciones) y Aloft by Marriott (198 habitaciones) a ser desarrollados en Santo Domingo. La inversión total del proyecto suma USD\$72.7 millones. La operación fue sindicada entre el Banco Popular y Banreservas, con facilidad aprobada por un monto de USD\$21.7 millones. Ambos proyectos generarán aproximadamente unos 1,000 empleos directos y 2,000 indirectos.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2021

4.1 Gestión Apoyo Administrativo

En relación a las áreas de apoyo administrativo, las mismas tuvieron un notable desempeño, lo cual contribuyó a mantener la eficiencia en la gestión institucional del banco, garantizando el cumplimiento de los procesos y procedimientos en cada servicio brindado, a la vez que se aseguró el mantenimiento de la calidad como elemento fundamental del fortalecimiento organizacional. A raíz de la nueva normalidad generada por el toque de queda, establecido por el gobierno para enfrentar la pandemia del COVID-19, el banco ajustó su modelo de negocios e incorporó las tecnologías de la información, ciberseguridad y las telecomunicaciones, para poder lograr una mayor eficiencia y productividad en sus servicios, a través de la reducción de costos, disminución del tiempo de respuesta a los clientes, para una mejora en su satisfacción y experiencia del servicio que reciben.

Durante el 2021, se realizó un riguroso proceso de monitoreo y seguimiento a los indicadores que miden el desempeño de la gestión, 320 de estos fueron al banco y 155 a las empresas subsidiarias, relacionados a los procesos más estratégicos e importantes, con el objetivo de alinearlos con la estrategia y el modelo de negocios. En ese mismo orden, se participó en la medición de monitoreo de indicadores de procesos, KPI y acuerdos de nivel de servicio, SLA, en proyectos de impacto relacionados directamente a las iniciativas



estratégicas, como son: Expo Fomenta Pymes, Gestión de Turnos y Mejoras al Servicio al Cliente Interno y Externo. Además, se actualizaron y formalizaron 25 acuerdos de nivel de servicio: 18 del banco y 7 de empresas subsidiarias. Hemos apoyamos alrededor de 27 proyectos operativos y estratégicos para el Banco y las empresas subsidiarias.

Como apoyo a los objetivos de nuestra organización enfocados a la mejora y eficiencia de nuestros procesos, tenemos en curso tres proyectos:

- La escuela Lean que consiste en una plataforma didáctica virtual, con el objetivo de fomentar la cultura de mejora continua basado en la filosofía Lean Manufacturing.
- Proyecto Evolución busca la transformación de los principales procesos de la institución haciéndolos más eficientes e innovadores, disminuyendo los tiempos de ejecución y enfocados a mejorar el servicio a nuestros clientes.
- Robótica de Procesos (RPA) consiste en aumentar la eficiencia de la institución a través del uso de la tecnología de RPA como parte de las mejores prácticas de innovación en el sector financiero.

También, se implementaron cinco nuevos macro procesos como requisito para el alcance de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO9001:2015, estos macro procesos son: i) Gestión Excelencia Operacional, ii) Gestión del Capital Humano, iii) Gestión Operativa, iv) Administración del Efectivo, y v) Gestión del Cliente; todos con un nivel de implementación de un 81%, y sin desviaciones respecto a lo planificado. Se realizaron adecuaciones y revisiones a



los procesos del Proyecto Trabajo Remoto, actualizando el 95% de los procesos implementados a partir de la pandemia.

Asimismo, se fortaleció la estructura general del banco y empresas subsidiarias para apoyar la estrategia institucional, de cara a la gestión integral de riesgos, seguridad cibernética y de la información, control interno, gobierno corporativo, tecnología, canales, administración de fondo de pensiones, y de fideicomiso público y privado, así como la gestión comercial. Con estas acciones se aseguró el cumplimiento de los objetivos institucionales, mayor eficiencia en la toma de decisiones y fueron potencializadas las ventajas competitivas del banco en el sector.

Para el banco y las empresas subsidiarias las encuestas marcan un nivel de satisfacción promedio a clientes internos y externos de un 93.2%, y en aseguramiento de servicio, un índice promedio general de 92.7%.

4.2 Capital Humano

Capital Humano fortaleció la gestión del talento humano y la cultura organizacional, ejecutó un extenso programa de capacitación que incluye la cultura de negocios, así como la cultura digital para potenciar el uso de la tecnología y profundizó los planes de compensación y reconocimiento fundamentados en el logro. Dando continuidad a las mejoras iniciadas en el 2020 en torno a transformación digital, con el objetivo de simplificar y automatizar los procesos, se implementó el expediente digital incorporando el uso de Viafirma en la documentación que conforma el expediente de



candidatos, impactando de manera significativa en la eficiencia, tiempo de respuesta y reducción del uso del papel. A la vez, se ha digitalizado los expedientes del personal concentrando toda la información disponible en la plataforma digital Onbase, reduciendo la necesidad de impresión de estos.

De igual manera, continuamos con la implementación de entrevistas e inducción al personal de nuevo ingreso 100% virtuales, permitiendo mantener un ambiente seguro para nuestro equipo, a la par que garantizamos proveer a las áreas del talento idóneo para el cumplimiento de sus objetivos. A la fecha hemos ingresado 1,285 nuevos colaboradores y realizado 2,396 promociones internas. Los colaboradores de nuevo ingreso que recibieron la capacitación de “Nuestras Reservas” suman 903, mientras que 356 colaboradores de nuevo ingreso recibieron inducciones regulatorias.

Atendiendo al Instructivo No. 010/17 de la Superintendencia de Bancos, que procura sanas prácticas de Gobierno Corporativo, el 100% de los empleados de nuevo ingreso son evaluados en su idoneidad al momento de su vinculación. Para este año 2021 estamos llevando a cabo la evaluación de idoneidad a todo el personal a través del Robot Onbase, cuya búsqueda facilita la localización de incidencias, reduce tareas manuales y repetitivas.

En el año 2021, el programa de capacitación impactó a 9,936 colaboradores, dentro de los cuales 14,928 empleados recibieron entrenamiento en apoyo a diversos proyectos; 11,822 relacionados con las disciplinas de negocios, 32,304 relacionado con el desarrollo de competencias, mientras que los programas de maestrías coordinadas se concedieron a 52 personas.



Nos mantenemos fomentando una cultura inclusiva en Banreservas, dando continuidad a la incorporación de recursos en igualdad de condiciones y en cumplimiento a la Ley 5-13 sobre los derechos de las personas con discapacidad. La organización cuenta con 121 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 todo el territorio nacional, tanto en áreas administrativas como en oficinas comerciales. Muchos de los pasantes han sido fijados para ocupar puestos vacantes acordes a su perfil.

Este año se ha iniciado el diagnóstico y alineación para la transformación cultural en Banreservas, a fin de definir e implementar acciones que permitan aumentar el perfil innovador en la organización, acelerar la transformación digital e impulsar el modelo de excelencia en el servicio, con miras a continuar siendo el referente bancario de la República Dominicana.

Con el propósito de promover una cultura de reconocimiento al talento de aquellos colaboradores que excedan las expectativas en sus funciones y que modelen consistentemente los comportamientos apreciados como positivos por la institución hemos reconocido a 6,239 colaboradores al buen trabajo y 123 colaboradores nominados a la Excelencia. A la vez, se generaron 26 nominaciones en la categoría InnovAcción y 75 en la categoría IdeAcción fomentando la generación e implementación de ideas transformadoras que se traduzcan en beneficios a favor de la institución.

Brindamos apoyo a los colaboradores a través de diferentes programas de ayudas, con la finalidad de mejorar su calidad de vida



y la de su familia, así como incrementar los niveles de satisfacción y compromiso con la Institución. Dentro de los programas desarrollados destacan: donaciones de ayuda y gastos médicos para empleados y sus dependientes, subsidio de educación integral para hijos de empleados con discapacidad, plan de atención emocional, gestión y administración de pensiones, así como diversas actividades dirigidas a los colaboradores, pensionados y dependientes.

Diseñamos un modelo que contempla nuevas modalidades de trabajo remoto, semipresencial y horario flexible asegurando la continuidad de las operaciones, a fin de generar bienestar e incrementar los niveles de satisfacción y compromiso con la institución. A fin de mantener el seguimiento de la salud de los colaboradores, hemos aplicado los controles necesarios para reducir y/o prevenir los contagios de COVID-19.

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 identificado. La encuesta de termómetro laboral tuvo un alcance de 8,862 colaboradores.

4.3 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



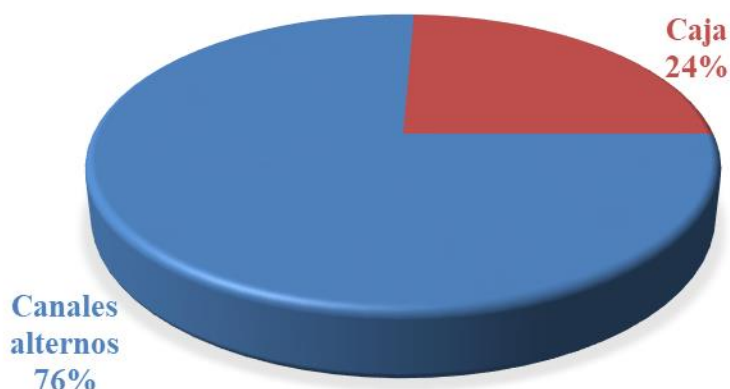
segmentos mediante la oferta de nuevos servicios y funcionalidades. Esto fue posible al tratar de introducir nuevas opciones para que los clientes puedan cubrir sus necesidades financieras de manera remota, evitando los factores de riesgo y promoviendo el distanciamiento. Como parte de estos canales se encuentran los cajeros automáticos, los Subagentes Bancarios Cerca Banreservas, TuBanco (Personas y Empresas, en sus versiones App y Desktop), *960#, Aceleradores de Depósito, Centro de Contacto, entre otros.

Dentro de los canales de distribución destacan 306 oficinas, 1,212 subagentes bancarios, así como 761 cajeros automáticos disponibles para los clientes, los cuales junto a UNARED suman más de 1,579 ATMs libres de cargos.

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 educativas dirigidas, para acercar más a los clientes al uso de los mismos. Apoyados en la tecnología, desarrollamos una propuesta de valor que transforme la experiencia de los clientes, incentivando el autoservicio y la gestión manera rápida, segura y fluida de sus transacciones financieras.



TRANSACCIONES POR CANALES 2021



Las transacciones totales realizadas por los canales de distribución aumentaron un 34.9% comparado con el 2020; una muestra del dinamismo de las actividades económicas. El 75.7% de las transacciones efectuadas por los clientes de Banreservas se realizó a través de los canales alternos comparado con un 71.9% en igual intervalo del pasado año. Mientras que por caja se realizó el 24.3% de las transacciones con respecto al 28.1% el año anterior, lo cual evidencia el cambio que se está operando en las preferencias de los clientes.

Cabe destacar que el App Banreservas continúa un crecimiento exponencial en su transaccionalidad, alcanzando desde su lanzamiento más de 3.6 millones de descargas en sus diferentes versiones y más de 33.9 millones de transacciones a diciembre de 2021. 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 28 millones de consultas y 1.8 millones transacciones en el 2021. El canal Subagentes Cerca Banreservas presenta un crecimiento sostenido de 36.3% frente al 2020.

La estrategia digital de Banreservas continúa desarrollándose priorizando las necesidades de sus clientes y todos los dominicanos, persiguiendo los siguientes objetivos:

- **Inclusión Financiera:** con acciones enfocadas a la meta país de bancarización.
- **Experiencia del Cliente Memorable:** con innovaciones que fidelizan a los clientes existentes y atraen nuevos clientes, reconociendo en Banreservas la transformación digital de sus servicios.
- **Maximización de Rentabilidad:** con funcionalidades que generan mayor tráfico en nuestros canales y mayores beneficios.

Dentro de las principales iniciativas implementadas durante el 2021, que buscan alcanzar los objetivos planteados anteriormente se encuentran:

- **TuEfectivo:** Funcionalidad de multicanalidad en donde el cliente inicia una transacción desde App Banreservas y/o TuBanco Desktop Personas, y completa la misma en Cajeros Automáticos o Subagentes Cerca Banreservas, sin la necesidad de una tarjeta de débito. El cliente puede programar retiros propios o envíos a terceros, sin la necesidad de que éste sea cliente o tenga una cuenta bancaria.
- **Depósitos de cheques en App Empresas**



- Nuevas transacciones en nuestros Cajeros Automáticos de Depósito
 - Pagos de Tarjeta de Crédito
 - Pagos de Multas
 - Pagos de Servicios de la Procuraduría
 - Depósitos de Terceros: Depósitos de clientes de otros bancos a cuentas Banreservas
- Sustitución de Token Físico para clientes Empresariales mediante la implementación de un nuevo mecanismo digital de doble-autenticación para las empresas.
- Nuevas transacciones en App Empresas:
 - Transferencias internacionales
 - Pago de préstamos
 - Compra y venta de divisas
 - Apple Watch
 - Transferencias múltiples
- Visualización ordenante y beneficiario de transferencias en TuBanco, App Empresas y App Personas.
- Onboarding a TuBanco desde el App Banreservas, proceso de afiliación auto asistido.
- Oficina Dual; una oficina con doble modalidad, tradicional y digital, que pone a disposición de nuestros clientes todos los servicios actuales de manera conveniente y auto-asistida.
 - 7 Cajeros Multifuncionales: posicionándonos como el único banco en el cual los clientes pueden realizar pagos de multas y servicios de la Procuraduría General a través de cajeros automáticos.
 - Sistema de Gestión de Turnos y Citas: Los clientes pueden gestionar sus turnos de manera automatizada, y



esperar cómodamente en un ambiente acogedor, provisto por internet gratuito. Y, en caso de que lo deseen, tienen la posibilidad de obtener un turno antes de salir de casa.

- Embozado Instantáneo de Tarjetas de Crédito MasterCard: Posibilitando la inmediatez al entregar los plásticos de reemplazo de manera instantánea.
- Tabletas Electrónicas: Para realizar transacciones y consultas a través de TuBanco
- Pantallas Interactivas: Para conocer informaciones relevantes sobre los productos y servicios del banco.
- Línea directa al Centro de Contacto
- Salón de Reuniones: Para ser reservado por nuestros clientes mediante una cita, en el cuál pueden disponer de un espacio acogedor para sostener reuniones personales o de negocios.

4.4 Gestión de Cumplimiento y Control

En relación al ámbito de 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, 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 banco se mantiene alineado a los estándares internacionales establecidos por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), así como al tratamiento exigido por las Naciones Unidas al delito de lavado de activos y del terrorismo.



Se trabajó conjuntamente en el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas a la estructuración de la matriz de eventos potenciales de riesgos en prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, logrando fortalecer en la institución controles internos para una mejor gestión de los clientes y riesgos asociados, adicional al fortalecimiento de cara al regulador. Adicionalmente, el Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del Banco de Reservas, se encuentra en proceso de revisión, a los fines de cumplir con nuevos requerimientos de la normativa vigente y por oportunidades identificadas en el desarrollo de nuevos productos y servicios.

En el año 2021, se formalizó el proceso de evaluación del programa de cumplimiento ético y anticorrupción, a los efectos de desarrollar las correspondientes políticas, procedimientos y procesos implementadas por Banreservas en materia de ética y anticorrupción alineadas a la ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) y acelerar el proceso de madurez en los temas que se requieran. En base a lo mencionado, se desarrolló y aprobó el primer Manual de Políticas Anticorrupción en el Banco de Reservas y empresas Subsidiarias.

Banreservas llevó a cabo más de 15 evaluaciones en materia de cumplimiento regulatorio y de prevención de lavado de activos, en el banco y sus empresas subsidiarias. Asimismo, se monitoreó el cumplimiento en la remisión de reportes e informaciones regulatorias requeridas por los distintos entes reguladores, supervisores y fiscalizadores, resultando en el seguimiento a la remisión efectiva de más de 9,500 reportes entre el Banco de Reservas y sus empresas, de



los cuales hemos revisado y analizado 1,882 reportes regulatorios, con el propósito de identificar posibles incumplimientos normativos. A través de la Dirección de Cumplimiento Regulatorio se identificó y analizó 31 nuevas normativas emitidas por el Banco Central y la Superintendencia de Bancos, así como otros 73 cambios normativos ocurridos en los distintos sectores que participan las empresas subsidiarias del banco.

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 evaluó la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno de la institución.

La Dirección General de Auditoría avanzó en el cumplimiento de la planificación anual, con un 80% al cierre de diciembre de 2021, para un total de 141 auditorías, evaluando y comprobado 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 de 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 29 auditorías de tecnología de información, a componentes de la infraestructura tecnológica del banco, detectando oportunidades de mejora para el fortalecimiento del sistema integral de control interno, la gestión oportuna de riesgos y una efectiva gobernanza corporativa. También se realizaron 52 auditorías financieras para evaluar y evidenciar la eficiencia de los procesos de riesgos de



crédito, riesgos de mercado y liquidez, gestión financiera, gestión de capital humano, direccionamiento empresarial y gestión comercial y corporativa. Se ejecutaron 31 auditorías corporativas, de las cuales 19 corresponden a operacional y financiera, y 12 a tecnología de la información.

Como parte de una filosofía de mejora continua, contamos con una unidad especializada de Calidad de Auditoría la cual mantiene un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, enfocado en los aspectos del desarrollo de la actividad de Auditoría Interna, basados en las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría y en la Norma ISO 9001:2015. Adicionalmente, contamos con la Certificación Internacional de la Norma ISO 9001:2015, la cual fue ratificada por la empresa AENOR en el 2021 (certificación revalidada), avalando nuestro programa de Calidad.

Fue ejecutada una auditoría especial, que corresponde a Inversiones & Reservas, S.A.-Puesto de Bolsa y Sociedad Administradora de Fondos de Inversión Reservas, S.A., sobre elementos tecnológicos y de cumplimiento. Se realizaron jornadas de capacitación, distribuidas en cursos, talleres, conferencias, congresos internacionales, maestrías, control interno, cursos de preparación para certificación Certified Internal Auditor (CIA del IIA), diplomados, cursos de la Escuela de Ciberseguridad y de la Escuela Regulatoria, jornadas de la Academia Banreservas y webinarios. Se destaca la obtención de la Certificación Internacional en Privacidad de Datos (CDPSE). Estas acciones han contribuido al fortalecimiento de la cultura ética y mejora del ambiente de control de la institución.



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, conocer la exposición a los distintos riesgos, desarrollar y mantener los planes de continuidad de negocios y contingencias, 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 sus comités de trabajo a través de sus máximos responsables.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2021

5.1 Responsabilidad Social Corporativa

Banreservas ha trabajado de manera continua en favor de la prosperidad de todos los dominicanos y de los sectores más necesitados. Luego de la llegada de la crisis sanitaria causada por el COVID- 19, la institución asumió retos para seguir llevando a cabo acciones que contribuyan al desarrollo socioeconómico del país.

La institución a través de la campaña “A esta historia, pongámosle punto final”, se sumó a los esfuerzos del Plan Nacional de Vacunación, aplicando más de 61,054 dosis de vacunas contra el COVID-19 a sus colaboradores y dependientes. Los espacios destinados a la inoculación están ubicados en 12 puntos estratégicos a nivel nacional para beneficio de clientes y personas de las zonas aledañas a estos.

Banreservas realizó cambios en la plataforma operativa de sus programas de responsabilidad social, con el propósito de seguir realizando acciones que impacten los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), procurando la seguridad física y económica de los clientes y colaboradores, así como también la rentabilidad de las operaciones.

Se lanzó el programa Bancarizar es Patria, el cual busca en los próximos dos años dotar de un producto financiero a más de un millón



de dominicanos, fomentando la inclusión y la democratización de los servicios financieros a los sectores de la población más vulnerables de la República Dominicana. El programa también tiene como prioridad bancarizar y promover la educación financiera, de forma que los ciudadanos puedan usar de manera sistemática productos y servicios bancarios, como son: canales alternos, préstamos y tarjetas de crédito y débito, entre otros beneficios.

Estas acciones buscan respaldar la Estrategia Nacional de Educación Económica Financiera (ENEEF), la de Inclusión Financiera (ENIF) y los programas especiales del gobierno, tendentes a garantizar que todos los dominicanos puedan tener acceso a productos y servicios financieros; y en consecuencia a mejorar su calidad de vida. Desde hace varios años, la entidad bancaria tiene en marcha el programa Preserva, destinado a promover una cultura de ahorro para facilitar el bienestar económico sostenible, con lo cual ratifica su compromiso de contribuir a bancarizar la población, como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual está adherido.

El programa Preserva brinda la oportunidad de inserción o reinserción financiera a través de sus talleres de educación y del acceso a productos bancarios de bajo costo que fomentan el ahorro y el buen crédito. Por medio de este se logró capacitar a 17,808 personas en 508 talleres en el año 2021 y un total de 220,048 personas han participado en unos 7,061 talleres, desde inicios del programa en junio 2014. Se colocaron 4,769 productos de bajo costo en el periodo enero – diciembre 2021, acumulando un total de 99,971 productos desde el inicio del programa.



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. Siendo el objetivo 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.

Por medio del Programa Preserva Colaboradores se realizaron talleres de educación financiera dentro de la familia Rerservas, capacitando a 1,788 colaboradores en 55 talleres y 53 mentorías. Adicionalmente, se realizaron dos talleres Preserva para colaboradores con discapacidad, en el cual participaron 31 personas con discapacidad auditiva. El taller fue impartido bajo la modalidad virtual, a través de la plataforma Zoom y contó con un intérprete de lengua de señas para el entendimiento de los participantes.

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 2021, el programa Cree Banreservas evaluó 503 proyectos de emprendimiento, totalizando 3,876 que han sido evaluados desde el año 2014. De igual manera, apoyó 63 eventos, con un total acumulado de 559 eventos desde su creación. El programa cuenta actualmente



con 16 proyectos aprobados con recursos ascendentes a RD\$43.2 millones para inversión.

De las iniciativas llevadas a cabo por Cree Banreservas, se destaca la creación de su Programa de Pre-Aceleración, estructurado para respaldar con asesoría técnica y acompañamiento, a proyectos emprendedores con potencial de convertirse en empresas sostenibles.

Cree Banreservas formó parte del grupo de expositores del evento “Mujeres Emprendedoras & Empresarias” presentando temas relacionados a inversión de capital y emprendimiento. Dicho evento reunió a más de 400 participantes, quienes escucharon anécdotas, historias y consejos de mujeres emprendedoras y empresarias para poder llevar a cabo proyectos a nivel profesional y personal. Adicionalmente, participó como jurado en el Global Student Entrepreneur Award, realizado de manera virtual, seleccionando al proyecto ganador que representaría a la República Dominicana en la final global, y otorgándole un capital semilla.

La iniciativa mi TierraE’RD fue apoyada con RD\$500,000 con la finalidad de que 24 proyectos puedan recibir acompañamiento, mentorías, bootcamps, asesoría y tener la oportunidad de hacer networking. Durante este año se llevó a cabo la firma de acuerdos de inversión de los proyectos Tagshelf y Mina Verde, donde ambas iniciativas recibieron importantes aportes económicos por concepto de inversión de capital inteligente para continuar con el desarrollo de sus emprendimientos.

El programa Coopera impulsa el desarrollo socio económico de los productores nacionales, mediante el fomento de proyectos sociales de



producción de bienes y servicios ubicados en comunidades vulnerables. Este programa promueve la asociación y las mejores prácticas a las empresas de economía social, dotándolas de las capacidades técnicas, asesoría y el acompañamiento requerido para garantizar su sostenibilidad.

En el año 2021, se capacitaron 2,254 personas, para un total de 3,386 personas desde el año 2019. Adicionalmente, se han realizado 147 diagnósticos situacionales, totalizando 318 desde el año 2019. Coopera ha impactado a 109 proyectos, los cuales han totalizado 215 desde el año 2019. Los grupos que han sido gestionados ascienden a 111, totalizando 210 desde el año 2019

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) y el programa Coopera, celebraron 17 Asambleas Extraordinarias y Constituyentes de cooperativas durante este período, en la que participaron más de 1,000 socios. Adicionalmente, gracias al apoyo del Programa Coopera, 25 cooperativas obtuvieron su decreto presidencial.

El Programa Coopera junto a la Fundación Reservas del País, realizaron la donación e instalación de sistemas contables a 22 cooperativas. Esta aplicación de sistema contable contribuye al desarrollo sostenible de las mismas, permitiendo gestionar el control de las operaciones financieras de manera más eficiente.

Banreservas Accesible es un programa creado 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 apoya la implementación de políticas y procedimientos para garantizar el acceso a oportunidades laborales en la institución de personas con discapacidad. El Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), otorgaron a Banreservas el reconocimiento “Prácticas Prometedoras 2021” por su proyecto Banreservas Accesible, que contribuye al avance del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Banco de Reservas cuenta con 109 oficinas totalmente accesibles, así como 105 cajeros automáticos para personas con discapacidad físico-motora. Dentro de las acciones a favor de las personas con discapacidad, se realizó el lanzamiento de la plataforma institucional de lengua de señas, mediante la cual, los colaboradores que han tomado los talleres de lengua de señas pueden consultar lo aprendido, así como motivar a más personas a conocer de esta forma de comunicación.

Al cierre de 2021, se alcanzaron los siguientes hitos: 121 colaboradores con discapacidad laborando de manera fija en la institución; más de 400 personas con discapacidad formadas en educación financiera; 922 colaboradores capacitados en talleres de trato digno a personas con discapacidad, acumulando 8,337 desde el año 2017; 53 pasantes con discapacidad han ingresado al Programa de Pasantías; más de 265 colaboradores formados en lengua de señas; 117 colaboradores reciben Subsidio Integral para dependientes con discapacidad.

El Banco de Reservas recibió 42 certificaciones del Sello de Buenas Prácticas Inclusivas "RD Incluye", por la adecuación física de 41



oficinas comerciales y la creación de una plataforma interna de lengua de señas, galardones otorgados por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). Banreservas acumula a la fecha 98 reconocimientos siendo por quinto año consecutivo, la institución más reconocida a nivel nacional por sus buenas prácticas inclusivas hacia las personas con discapacidad.

Banreservas firmó el documento compromiso al Sello Igualando RD, iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer, en el que la institución se compromete a implementar políticas que favorezcan la autonomía de la mujer, contribuyendo a eliminar desigualdades en temas de género y acercándonos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En la primera y segunda etapa de talleres sobre Banca Responsable, más de 300 directores, gerentes y colaboradores participaron de manera virtual dentro de un espacio de sensibilización, formación, debate y empoderamiento sobre la sostenibilidad institucional desde el enfoque de la Agenda 2030, el Pacto Global, y los principios rectores sobre responsabilidad de las empresas y derechos humanos.

Banreservas recibió cuatro certificaciones en Sostenibilidad 3R's, mención oro, por sus buenas prácticas medioambientales en tres oficinas y en la sede de Seguros Reservas; instalaciones que cumplen con parámetros de inclusión, manejo adecuado de residuos y cuidado del medio ambiente.

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. Dentro de estas destacan su participación en el levantamiento de la primera eco vivienda ubicada en el Parque Nacional Los Haitises; donación de dos ordenadores portátiles al Conservatorio Nacional de Música, contribuyendo con las clases semipresenciales; firma de acuerdo con la Fundación Yo También Puedo en favor de personas con discapacidad, reiterando el compromiso con la inclusión y la capacitación. Adicionalmente, destaca la donación de medicamentos e insumos al Hospital General Regional Dr. Marcelino Vélez Santana.

Fueron donados mascarillas y kits de higiene a diferentes fundaciones sin fines de lucro y sectores vulnerables del país, favoreciendo a niños desamparados, personas con discapacidad y adultos mayores.

A través de los programas “Vida para el Ozama” y “Vida para el Yaque” se fomenta una cultura de respeto hacia el medio ambiente, estimulando el trabajo comunitario y el desarrollo sostenible del reciclaje en nuestro país. Durante las jornadas se cambian raciones de alimentos por la recolección de desechos plásticos, impactando a familias de la ribera de ambos ríos en Santo Domingo y en Santiago.

Este año debido a las restricciones por la Pandemia del Covid 19, hemos llevado a cabo 9 operativos de intercambios, donde hemos entregado 2,835 raciones de alimentos y recuperado 39,785 libras de plásticos e impactados unas 4,252 familias de unas 25 comunidades aledañas a las riberas de los ríos antes citados.

Las comunidades impactadas en la parte este del rio Ozama son: El Dique, Oxigeno, Maquiteria, Los Platanitos, Las Enfermeras, Ensanche Ozama y Villa Duarte; mientras que en el margen



occidental del río se benefician La Ciénaga, Los Arroces, Los Guandules, Los Cocos y Domingo Savio.

En el río Yaque del Norte, en su paso por la ciudad de Santiago, todo el sector de La Otra Banda, así como las comunidades de Barrio Lindo, Los Letreros, Praderas del Yaque, La Herradura, La Mina, entre otros barrios, participan del programa.

Cada año celebramos las jornadas reforestación, en varias zonas del país, con las cuales buscamos mitigar nuestros impactos en el uso del papel. Este año hemos plantado 6,750 árboles en la cual participación 159 voluntarios siendo las cuencas impactadas: río Haina y afluentes, Yaque del Norte, así como río Ozama y sus afluentes.

El programa la Ruta de Reciclaje tiene como objetivo fomentar una cultura de reutilización y reducción de consumo de los materiales que los colaboradores utilizan diariamente en las oficinas comerciales y administrativas a nivel nacional. El Voluntariado en conjunto con la Dirección de Servicios Generales y en alianza con la recicladora Green Love y Cilpen Group, retiramos todos los materiales y documentos para su posterior reciclaje.

Los principales materiales reciclados son: papel, cartón, plástico, metal, cartuchos y los archivos procesados. En este 2021 hemos recolectado 60,737 kilogramos de papel, 4,710 kilogramos de cartón, 400 libras de plástico y los archivos procesados unos 122,249 kilogramos, 49 unidades de tóner y 195 kilogramos de chatarra electrónica que representa un aporte importante en el cuidado del medio ambiente.



Lanzamos el programa piloto Eco-ADN en colaboración con la Alcaldía del Distrito Nacional para la clasificación de residuos. El piloto busca que los ciudadanos asuman su responsabilidad en la clasificación de los residuos con un sistema de gestión en el que las personas desde sus casas, negocios o lugares de trabajo preparan y clasifican los desechos no orgánicos antes de sacarlos para su recogida por parte del cabildo, en camiones especializados.

El Voluntariado Banreservas, en alianza con Nature Power Foundation, se encuentra trabajando en la primera comunidad sostenible de República Dominicana, en la zona de Sabana Yegua Viejo, ubicada en la provincia de Azua. Las casas construidas con plástico reciclado a los fines de contribuir con el desarrollo sostenible, mejorando las condiciones socioeconómicas y medio ambientales de la comunidad. Nature Village brinda el acceso por primera vez a energía, agua potable, viviendas ecológicas dignas, oportunidad de emprendimiento y acceso a tecnología, para beneficiar a 50 familias que viven desde hace más de 40 años en la zona con carencia de los servicios básicos.

Lanzamos la plataforma educativa para toda la familia Educlic, una herramienta destinada a proporcionar formación virtual, social y cultural para dominicanos de todas las edades.

Finalmente, nuestro Voluntariado recibió un reconocimiento por el apoyo brindado en el proceso de adaptación, traslado al mar y reintegración a su hábitat de los manatíes Juanita, Pepe y Lupita.



5.2 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, 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 tiene a disposición de todos los empleados del Grupo Reservas la Línea de Transparencia, el cual es un canal de comunicación, para que estos 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.

