

VISIÓN SOSTENIBLE



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La sostenibilidad consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer el derecho que tienen las generaciones futuras, manteniendo un equilibrio efectivo entre el crecimiento económico, el cuidado del medioambiente y el bienestar social.

En un mundo que se enfrenta cada día a mayores retos como consecuencia de los

impactos negativos del cambio climático, en el Grupo Popular sentimos que es nuestro deber contribuir con soluciones de negocio responsable y ayudar a nuestros clientes, empleados, accionistas y la comunidad a prosperar en la transición hacia una economía de bajas emisiones, con el objetivo de seguir avanzando hacia un porvenir más inclusivo y sostenible.





CONSTRUIR

EN EL GRUPO POPULAR BUSCAMOS CONSTRUIR NUEVAS OPORTUNIDADES DE FUTURO PARA QUE NUESTROS CLIENTES ALCANCEN SUS METAS DE FORMA SOSTENIBLE. POR ESO, OFRECEMOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS MÁS INNOVADORES DEL MERCADO, AJUSTADOS A SUS NECESIDADES.

EL AVANCE DE LA DIGITALIZACIÓN

Digitalización y sostenibilidad van de la mano, porque ahorran tiempo, esfuerzo y dinero a los usuarios de nuestros canales digitales. La apuesta por un modelo de transformación digital por parte de nuestras filiales cuenta con la preferencia de los clientes.



BANCO POPULAR

USUARIOS DIGITALES

1,318,272

clientes digitales afiliados

TRANSACCIONES DIGITALES

210

millones de transacciones digitales

6 millones más que el año anterior

TRANSACCIONES MONETARIAS

79%

de las transacciones monetarias se hacen en canales digitales

PÁGINA WEB

36,547,618

visitas a Popularenlinea.com

APLICACIONES QUE FACILITAN LA VIDA

En 2019, la App Popular del Banco Popular se posicionó nuevamente como la principal aplicación móvil en el mercado financiero dominicano. Además, fue destacada como mejor app financiera dominicana por la revista *World Finance*. Por otro lado, la Administradora de Fondos de Pensiones Popular (AFP Popular) continuó el desarrollo de su aplicación móvil para afiliados, primera en el mercado de las administradoras de fondos de pensiones. El afiliado tiene acceso directo a través de esta aplicación a su balance y podrá visualizar los fondos en su cuenta de capitalización individual (CCI), desde la comodidad de su teléfono móvil.

NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL INTERNET BANKING Y APP POPULAR

- Avance de efectivo desde tarjetas de crédito
- Desembolso de Extracrédito
- Avance de Sueldo
- Acceso mediante huella dactilar
- Activación y bloqueo de tarjetas de crédito

AZUL SERVICIOS DIGITALES POPULAR

TRANSACCIONES

Más de 86 millones

TERMINALES

31,880

LOCALIDADES COMERCIALES AFILIADAS

Más de 20,200

CRECIMIENTO EN FACTURACIÓN

20% sobre el año anterior

FUNCIONALIDADES DE LA APP AFP POPULAR

- CONSULTAR:
 - Aportes efectuados a la Cuenta de Capitalización Individual
 - Índice de cotización
 - Cantidad de cotizaciones efectuadas
- VISUALIZAR:
 - Saldo total acumulado en la Cuenta de Capitalización Individual
 - Rentabilidad generada por los aportes

NUESTRA RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS



CAJEROS DE DEPÓSITO
360

DEPÓSITOS EN CAJEROS
6.15 millones de depósitos

CAJEROS AUTOMÁTICOS
981

PAGOS EN CAJEROS
179,135 pagos de préstamos y tarjetas



EL MEDIO DE PAGO MÁS CONVENIENTE

El Banco Popular es el principal emisor de tarjetas en el país, con un portafolio compuesto por más de 30 tipos de tarjetas que se adaptan a las necesidades de nuestros distintos clientes.

TARJETAS DE CRÉDITO

446,056
clientes con al menos una tarjeta de crédito Popular

120,755
transacciones con tarjeta de crédito por día

206,295
nuevas tarjetas emitidas en 2019

RD\$128,258
millones facturados

TARJETAS DE DÉBITO

995,650
clientes con una tarjeta de débito Popular

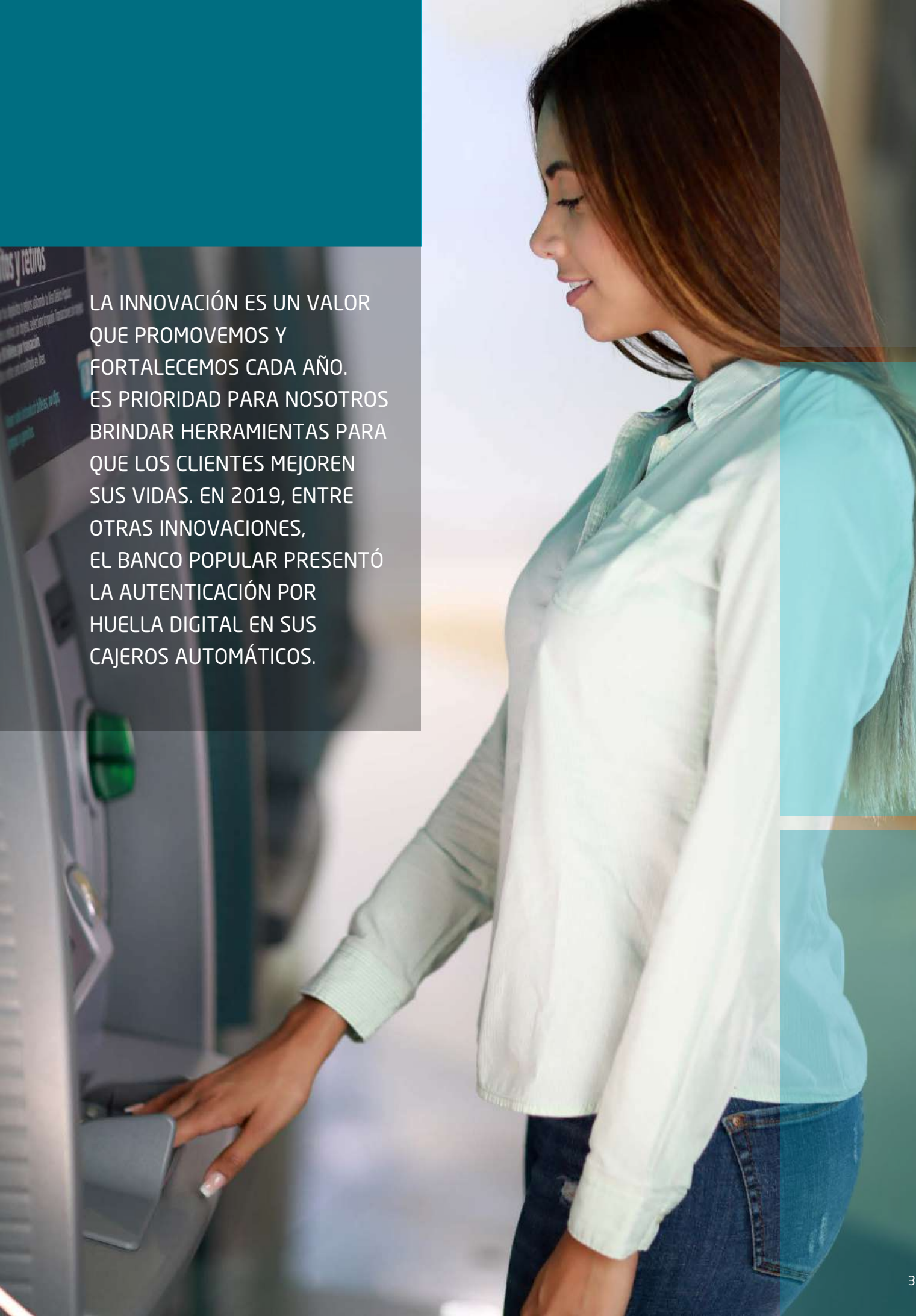
RD\$45,064
millones facturados

MILLAS

1,929,816,497
millas canjeadas en 2019

67,075
clientes beneficiados

LA INNOVACIÓN ES UN VALOR QUE PROMOVEMOS Y FORTALECEMOS CADA AÑO. ES PRIORIDAD PARA NOSOTROS BRINDAR HERRAMIENTAS PARA QUE LOS CLIENTES MEJOREN SUS VIDAS. EN 2019, ENTRE OTRAS INNOVACIONES, EL BANCO POPULAR PRESENTÓ LA AUTENTICACIÓN POR HUELLA DIGITAL EN SUS CAJEROS AUTOMÁTICOS.



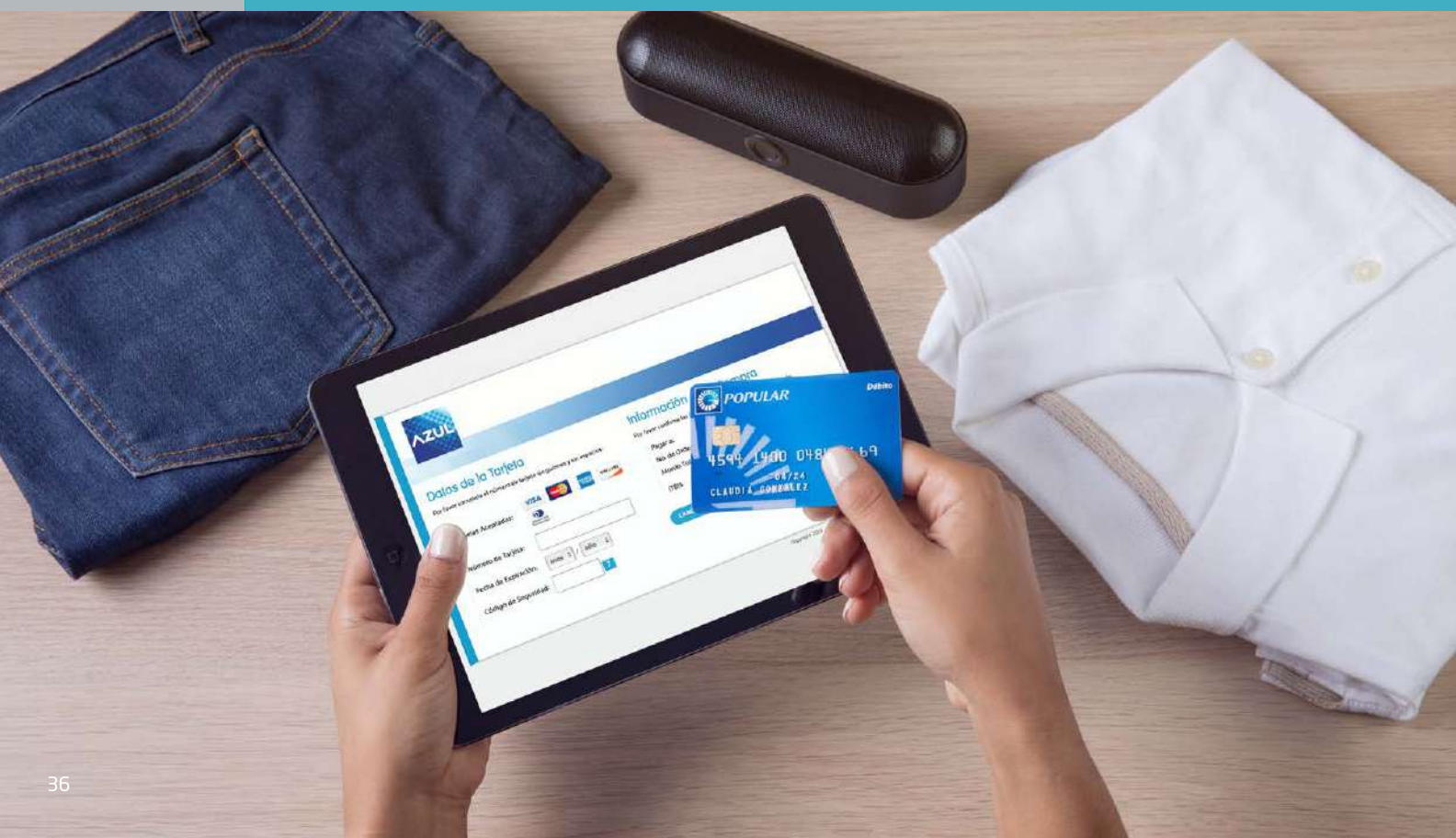
EL AUGE DE LA TECNOLOGÍA FINANCIERA

En su quinto año de operaciones, nuestra filial Servicios Digitales Popular, mediante su marca comercial AZUL, continuó fortaleciendo su expansión.

Dentro de sus servicios para comercios electrónicos, Ecommerce AZUL incluyó la nueva herramienta Link de Pagos AZUL. Se trata de un enlace que el afiliado puede enviar vía correo electrónico, SMS, mensajería instantánea y redes sociales. Al acceder a él, el tarjeta-habiente será dirigido a la página de pagos de AZUL, donde podrá realizar su transacción de forma fácil y segura con la información de la factura a pagar preestablecida.

Esto representa una oportunidad para la inclusión en ventas digitales de pequeñas empresas que no tengan una página web o realicen ventas por teléfono.

Añadió también la Autenticación de Tarjetahabientes, disponible para tarjetas Visa y Mastercard, que permite a los comercios verificar que el usuario que se encuentra comprando en su página web o aplicación móvil es el propietario de la tarjeta.



TU NUEVO SOCIO EMPRESARIAL

En 2019 AVANCE, filial de Servicios Digitales Popular que ofrece acceso a capital de trabajo a cualquier comercio que admita pagos con tarjeta, implementó su nuevo servicio Portal AVANCE.

Consiste en un perfil web privado, donde los clientes pueden consultar el estado de los avances de capital vigentes que tengan y realizar solicitudes de servicios.

Con el fin de apoyar aún más a negocios en crecimiento, se creó AVANCE Extra, una nueva opción de capital complementario, que el cliente tiene disponible automáticamente al saldar el 10% de su avance.

AVANCES DE CAPITAL ENTREGADOS

2,775



MONTO ENTREGADO

RD\$2,812 millones

CRECIMIENTO EN AVANCES DE CAPITAL DESEMBOLSADOS

45% sobre el año anterior



PRÉSTAMOS QUE AYUDAN A CUMPLIR METAS

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	RD\$46,463 millones
PRÉSTAMOS DE VEHÍCULOS	RD\$9,205 millones
PRÉSTAMOS DE CONSUMO	RD\$68,562 millones

Hazteeco

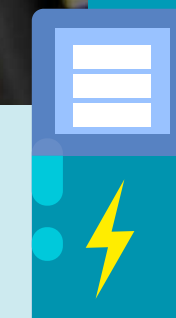


Como parte de su compromiso con los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, el Banco Popular presentó la iniciativa "Hazte Eco", un paquete de préstamos único en el mercado, que cuenta con condiciones preferentes para la compra de paneles solares y vehículos híbridos y eléctricos.

Con ello buscamos motivar a nuestros clientes a adoptar hábitos sostenibles y construir una sociedad más respetuosa con el medioambiente.

Recientemente, "Hazte Eco" recibió el reconocimiento del Ministerio de Administración Pública, al demostrar el compromiso medioambiental de la organización financiera, que alinea sus iniciativas de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente con los números 7, que promueve el uso de energía asequible y no contaminante; el 11, que trabaja por crear ciudades y comunidades sostenibles; y el 13, que establece acciones urgentes que ayuden a combatir el cambio climático y sus efectos.

BENEFICIOS PARA ADQUIRIR VEHÍCULOS HÍBRIDOS Y ELÉCTRICOS



Tasas fijas hasta por 5 años

Financiamiento de hasta un 80% del valor del vehículo

Hasta 84 meses para pagar

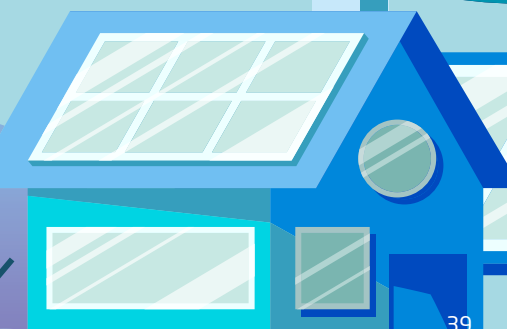
BENEFICIOS PARA INSTALACIÓN DE PANELES SOLARES Y ELECTRODOMÉSTICOS DE BAJO CONSUMO

Préstamos de consumo Extrahogar y Extracrédito para la adquisición de electrodomésticos de bajo consumo

Tasas fijas por un año para clientes personales y por cinco años para pymes

Financiamiento del 80% del valor

Hasta 84 meses para pagar



APOYAMOS GRANDES PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA, A LOS QUE SE SUMAN RD\$7,000 MILLONES EN PRÉSTAMOS SOSTENIBLES A NUESTROS CLIENTES EMPRESARIALES.



RESPALDO FINANCIERO PARA UNA ECONOMÍA BAJA EN EMISIONES

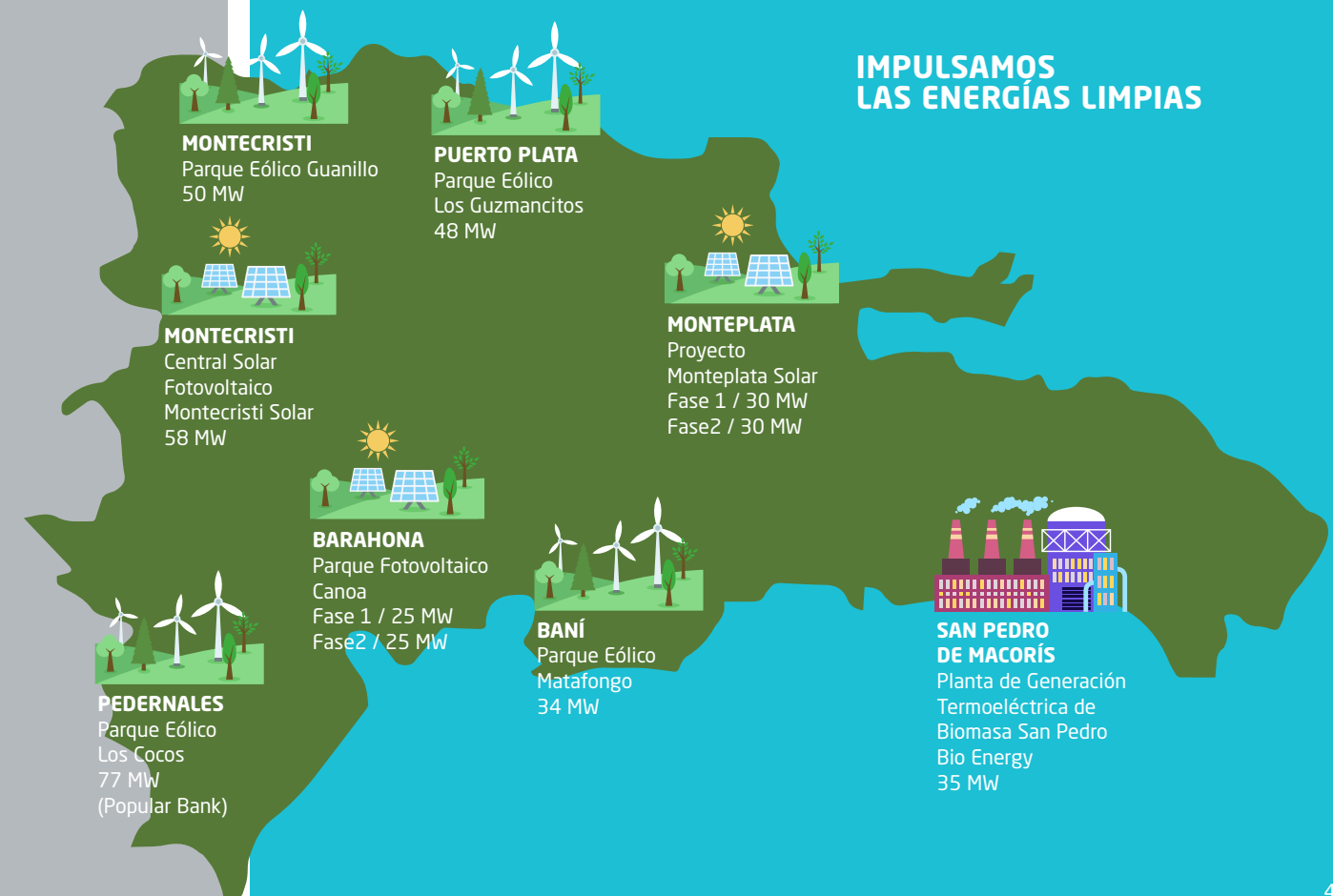
El Banco Popular, nuestra principal filial, es la entidad bancaria que mayores aportes tiene concedidos a proyectos de energía renovable en el país, con una cartera de préstamos que supera los US\$188 millones, fomentando de este modo el desarrollo sostenible de la República Dominicana.

Con el apoyo en algunos proyectos del Popular Bank Ltd., filial bancaria de licencia internacional con asiento en Panamá, el Banco Popular participa en un total de ocho proyectos de energía renovable, bien como financiador o como agente de garantía, los cuales abarcan infraestructuras de energía eólica, solar y de biomasa, con un potencial de generación conjunto de 412 MW, más del 10% de la capacidad del sistema a nivel nacional.

A este apoyo crediticio a grandes proyectos de sostenibilidad energética, se suman unos RD\$7,000 millones en préstamos sostenibles a nuestros clientes empresariales; son financiamientos para soluciones de eficiencia energética o actividades con impacto ambiental positivo, que contribuyen a ir extendiendo el modelo de una economía baja en emisiones en el país.



IMPULSAMOS LAS ENERGÍAS LIMPIAS





GRANDES IMPULSOS A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

El Banco Popular busca robustecer su segmento de pequeñas y medianas empresas, facilitándoles capacitación, productos y servicios que les ayuden a impulsar su crecimiento y progreso.

Desde 2012, como parte de las iniciativas de la plataforma Impulsa, cuenta con el Programa de Fortalecimiento Empresarial PYME, en el que, de la mano con aliados estratégicos, contribuye al desarrollo de las pymes en diferentes temas de gestión.

A esta línea de formación, se suma el portal ImpulsaPopular.com, que acumula 3.9 millones de visitas desde su lanzamiento.

También ofrece el Paquete Impulsa, un portafolio de productos y ofertas de servicios no financieros como la creación de páginas web con comercio electrónico, cuentas corrientes libres de comisiones, y Cashflow, un sistema de contabilidad en línea.

Banco Popular lanzó el Servicio de Nómina Empresarial para pymes. Esta nueva iniciativa cuenta con un conjunto de soluciones como atención personalizada, asesoría y productos especializados. En 2019, lograron adquirir más de 800 nuevas nóminas de clientes de este segmento.

Para aquellas pymes interesadas en desarrollar sus negocios a través de la figura de la franquicia, está el programa Franquicia Impulsa Popular, con productos, servicios y asesoría especializada para que aprovechen las ventajas de este nicho de actividad, bien convirtiéndose en franquiciados de una marca establecida o bien franquiciando su marca para expandir sus servicios.

Gracias a esta propuesta de valor, hemos ayudado a incrementar en un 34% el número de franquicias dominicanas en el mercado nacional.

LA FUERZA DE NUESTRAS PYMES

354 actividades formativas

12,264 empresarios de pymes capacitados

5,059 tarjetas de crédito Impulsa emitidas

6,071 clientes pymes disfrutan beneficios del Paquete Impulsa

RD\$2,645 millones en préstamos interinos para el sector de construcción

2,554 préstamos para vehículos comerciales





FIDEICOMISOS QUE IMPULSAN EL PROGRESO

Fiduciaria Popular, nuestra filial dedicada al negocio del fideicomiso, es la fiduciaria número uno del país en cantidad de fideicomisos administrados, con un 27% del mercado. Logró cerrar 2019 con 56 nuevos fideicomisos firmados y RD\$128 millones en ingresos totales.

MÁS DE
RD\$16

MILLONES
EN PATRIMONIOS
ADMINISTRADOS



197

FIDEICOMISOS

27%

DEL MERCADO



POPULAR BANK, 36 AÑOS

En 2019 Popular Bank Ltd., nuestra filial de licencia internacional con sede en Panamá, cumplió 36 años destacándose en la oferta de servicios financieros.

ACTIVOS TOTALES DE **US\$1,420** MILLONES

CARTERA DE CRÉDITO NETA DE **US\$24** MILLONES

PATRIMONIO TOTAL DE **US\$282** MILLONES

La entidad financiera conmemoró sus tres décadas y media de vida institucional con un cóctel institucional donde se puso a circular la obra "El Canal de Panamá. El triunfo de la innovación constante", una publicación autoría del destacado diplomático, geógrafo e historiador panameño doctor Omar Jaén Suárez.

A través de sus páginas, el libro resalta el valor histórico para el auge del libre comercio y el carácter innovador que siempre ha acompañado a esta imponente obra de ingeniería civil en sus distintas etapas.





EL BANCO DEL TURISMO

Por su parte, en 2019, el Banco Popular reafirmó su posición como la institución financiera de capital privado que lidera el financiamiento del sector turismo, concluyendo con un monto de financiamiento al sector que ronda los US\$1,000 millones, que han permitido la construcción y remodelación de más de 4,000 habitaciones hoteleras.

Esta es una industria vital para construir el desarrollo presente y futuro del país. Emplea 324,553 personas, un 7.1% del total en la economía dominicana, y mueve una cadena de valor que toca múltiples sectores económicos, desde las infraestructuras y los servicios al agropecuario.

US\$1,000 millones en financiamiento al turismo en 2019

CARTERA DE CRÉDITO DEL BANCO POPULAR

RD\$26,374 millones
45.8% de la cartera de crédito total al sector



DESARROLLO DEL MERCADO DE VALORES INVERSIONES POPULAR

Nuestro puesto de bolsa aumentó de forma significativa su cartera de clientes en 2019 con 1,302 nuevas cuentas de corretaje, acumulando un total de 18,179 cuentas. Además, Inversiones Popular fue distinguido por la Bolsa de Valores como el mayor colocador del programa Autorregulación de Mercados (ARM) en el reglón de renta variable y valores de fideicomiso.

ACTIVOS TOTALES DE **RD\$8,510** MILLONES

INGRESOS TOTALES DE **RD\$3,017** MILLONES

UTILIDADES NETAS **RD\$283** MILLONES

RETORNO AL PATRIMONIO DE **18.4%**

Destaca el pasado año el rol jugado por Inversiones Popular para el lanzamiento al mercado de valores y comercialización del Fideicomiso de Oferta Pública de Valores Accionario Rica 03-FU, primero en su categoría y que constituyó un hito en la renta variable del país y en el desarrollo del mercado de capitales.

Este fideicomiso de oferta pública basado en acciones fue estructurado por Inversiones Popular, con el asesoramiento durante el proceso de estructuración del Área de Banca de Inversión del Banco Popular Dominicano.

El puesto de bolsa del Grupo Popular fungió, además, como uno de los agentes colocadores contratados y autorizados por el fideicomiso.

El acto de lanzamiento fue un simbólico campanazo digital en las instalaciones de la Bolsa y Mercados de Valores de la República Dominicana (BVRD), que marcó el inicio de la cotización de este instrumento de inversión.

DESARROLLO DEL MERCADO DE VALORES AFI POPULAR

Con cinco fondos de inversión, la Administradora de Fondos de Inversión Popular (AFI Popular) se posicionó nuevamente entre las principales administradoras de fondos de inversión del país. Durante el pasado año, la filial registró el Fondo Cerrado de Desarrollo de Sociedades Popular, que tiene como objetivo apoyar, mediante la inversión de deuda o capital, a empresas que buscan acelerar sus planes de crecimiento estratégicos de mediano y largo plazo.

PATRIMONIO ADMINISTRADO

RD\$6,668 millones

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

10% participación



ACTIVOS TOTALES

RD\$290 millones
aumento de un 27% con respecto al año anterior

LOS CLIENTES MÁS ACTIVOS

Aumentamos su grado de fidelidad hacia la marca de nuestro segmento de clientes preferenciales del Banco Popular, creando para ellos un mundo de experiencias que les permiten crecer en lo personal y en lo profesional, a través del Club Premium, una plataforma de eventos exclusivos, que desarrolla actividades gastronómicas, deportivas, de bienestar, entretenimiento, culturales y viajes.

104,000 clientes del segmento Premium, de los cuales

8,800 se afiliaron en 2019

28 eventos realizados para 1,500 miembros del Club

6,900 nuevos miembros del Club Premium

11% más que en 2010





MOVERSE

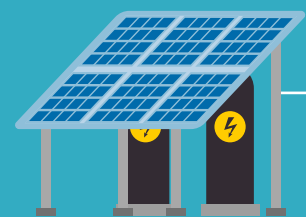
EN UN MUNDO DE CAMBIOS INCESANTES, ES IMPRESCINDIBLE EVOLUCIONAR PARA SEGUIR PROSPERANDO. POR ESO, AVANZAMOS COMO INSTITUCIÓN FINANCIERA Y AYUDAMOS A AVANZAR A NUESTROS CLIENTES Y ALIADOS, CON EL OBJETIVO DE PROMOVER EL DESARROLLO ECONÓMICO, CON UNA MIRADA SOSTENIBLE Y TRANSFORMADORA.



MOVIMIENTO SOSTENIBLE

Como parte de su estrategia de banca responsable, el Banco Popular instaló su primera estación de carga fotovoltaica para los vehículos eléctricos e híbridos de nuestros clientes, alimentada por 14 paneles solares. Esta unidad está ubicada en el complejo de la Torre Popular y es un proyecto piloto que se irá extendiendo de forma progresiva a las oficinas con mayor flujo de visitantes.

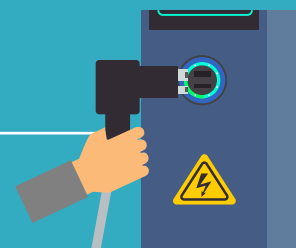
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



ESTACIÓN CON PRODUCCIÓN
7,800 KW
AL AÑO

TRES TOMAS DE
110 VOLTIOS

UNA TOMA DE
220 VOLTIOS



CARGADORES DE
30 y 40 AMPERES

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



AUTOFERIA POPULAR REDEFINE LA MOVILIDAD

En 2019, la Autoferia Popular cimentó nuevamente su posición como la principal plataforma de comercialización y financiamiento de vehículos del país en su vigésima cuarta edición. Con 34 nuevos modelos, la feria se convirtió en el evento con mayor número de presentaciones. Como parte de nuestra visión sostenible, esta edición incluyó una Zona Eco y hasta 22 nuevos modelos híbridos y eléctricos, para los que ofrecimos tasas preferentes y descuentos en el seguro.



RD\$5,858 MILLONES EN PRÉSTAMOS PARA VEHÍCULOS NUEVOS
3,905 UNIDADES NUEVAS VENDIDAS
RD\$1.5 MILLONES MONTO PROMEDIO DEL PRÉSTAMO
21 CASAS IMPORTADORAS LANZARON 34 NUEVOS MODELOS
6.90% TASA PREFERENTE PARA VEHÍCULOS HÍBRIDOS Y ELÉCTRICOS

EL 84% DE LAS EMPRESAS DOMINICANAS HACE NEGOCIOS CON EL BANCO POPULAR Y EN 2019 EL INDICADOR DE ADQUISICIÓN DE NUEVOS CLIENTES EMPRESARIALES CRECIÓ EN UN 7%.



INCREMENTANDO LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

El 84% de las empresas dominicanas hace negocios con el Banco Popular. Esto indica la confianza y la lealtad en nuestra principal filial por parte de un sector fundamental para mover la economía.

En 2019, el indicador de adquisición de nuevos clientes empresariales creció en un 7%.

En cuanto a la cartera de créditos comerciales, esta ascendió a RD\$23,200 millones el pasado año.

El equipo de gerentes y expertos en gestión empresarial del Banco Popular, con acceso a las mejores prácticas y tecnologías a nivel mundial, brinda atención integral, productos innovadores y soluciones de pagos y recaudos a sus clientes empresariales a través del modelo de Banca 360°.

Como parte de los beneficios para este segmento, se ofrecen charlas de capacitación que ayudan a los clientes empresariales a tomar mejores decisiones de negocio. El año pasado se impartieron seis conferencias magistrales que contaron con la presencia de más de 1,000 clientes.



COMPROMETIDOS CON LOS EXPORTADORES

Bajo la iniciativa de ProExporta, el Banco Popular incluyó condiciones preferenciales de financiamiento con tasas atractivas para la exportación, productos, servicios y módulos de capacitación, especialmente diseñados para empresas que quieren adentrarse o expandirse en el ámbito del comercio internacional.

Desde que inició esta plataforma de apoyo a la exportación, se han desembolsado más de RD\$67,471 millones.

Entre las iniciativas de formación, se llevó a cabo el taller "Instrumentos Financieros de Comercio Exterior", celebrado en el marco del HUB Cámara de Comercio de Santo Domingo, la mayor exposición comercial multisectorial del país.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



PROTEGE LO TUYO Y A LOS TUYOS

Sabemos que ante cualquier eventualidad la preparación es clave. Por ello, referimos a nuestros clientes a los diferentes planes de cobertura que ofrece Bancaseguros de Seguros Universal, mejorando así sus niveles de protección ante los diversos imprevistos que se puedan presentar.

MÁS DE

828,000
PÓLIZAS

539,792

CLIENTES ASEGURADOS

CRECIMIENTO DE

9.8%

CON RESPECTO A 2018



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



PROTEGEMOS LO TUYO

Tomamos muy en serio la seguridad de nuestras operaciones y la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros.

Eso nos lleva a liderar las inversiones en materia de infraestructura tecnológica en el sistema financiero. Solo el año pasado, nuestra organización invirtió más de RD\$1,500 millones en innovación tecnológica y desarrollo.

Nos apoyamos en un amplio Network Operations Center (NOC), que monitorea el correcto funcionamiento y estabilidad de los canales digitales y otras plataformas las 24 horas del día, los 365 días del año.





Para reforzar la ciberseguridad, utilizamos Inteligencia Artificial en investigación cibernética en nuestro Security Operations Center (SOC). Es un centro que sigue las mejores prácticas internacionales y que garantiza la seguridad cibernética, a través de un intenso monitoreo de las amenazas a la infraestructura tecnológica.

Como medida adicional, distribuimos información de ciberseguridad a través de diversos canales, bajo el plan de comunicación Pistas de Seguridad, que en 2019 llevó a cabo más de un centenar de publicaciones.

Adicionalmente, realizamos encuentros informativos con diversos públicos de interés sobre las mejores prácticas que deben adoptar las personas en materia de seguridad digital.

PROTEGER LA CONFIANZA

Con el objetivo de reforzar la confianza en la institución y fortalecer la protección de los clientes, continuamos trabajando de forma activa para prevenir el lavado de activos, de acuerdo a la regulación que marca las leyes 155-17 y 267-08.

En ese sentido, durante 2019 desarrollamos 214 horas de capacitación a 545 empresas clientes para que comprendieran todas las ramificaciones delictivas.

También a 6,937 miembros de nuestro personal para ayudar a prevenir la comisión de este delito.

OPORTUNIDADES INMOBILIARIAS

ASETESA SRL., nuestra filial a cargo de comercializar los inmuebles recibidos en recuperación de créditos, brinda a sus clientes la oportunidad de adquirir las viviendas que mejor se ajusten a sus necesidades, gracias a su equipo de ventas enfocado en crear un vínculo de seguridad y confianza con las operaciones que realizan. En 2019, ASETESA participó en la venta de 238 inmuebles, adquiridos por un monto total de RD\$1,330 millones.

CRECER

BUSCAMOS APORTAR VALOR A TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, ACTUANDO DE FORMA RESPONSABLE Y GENERANDO CONFIANZA. NUESTRO PROPÓSITO ES QUE LAS PERSONAS, LAS FAMILIAS Y LAS EMPRESAS CREZCAN, CON MAYOR INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERAS, PARA APOYAR ASÍ EL DESARROLLO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO DEL PAÍS.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



ALIADOS DE TU FUTURO AFP POPULAR

En 2019, AFP Popular reafirmó su posición de liderazgo en el sector de fondos de pensiones con 1,232,621 afiliados, cifra que representa el 29.8% del mercado. Además, la filial dio inicio a un importante proceso de redefinición de su modelo digital, con el fin de generar una mayor cercanía con el cliente, y vio una mejora de sus principales indicadores de gestión, entre los que se destacan el posicionamiento en primer lugar de afiliados, cotizantes y fondos administrados.

LIBERTAD FINANCIERA

Seguimos comprometidos con educar a miles de familias sobre la correcta planificación y administración de sus ingresos.

Esto se evidencia en el programa de educación financiera del Banco Popular, Finanzas con Propósito, iniciativa que ha impactado de forma positiva a más de 64,000 personas desde su lanzamiento hace cinco años. En este tiempo, se han ofrecido más de 1,000 charlas y talleres en 693 empresas e instituciones.

Los clientes que han participado en Finanzas con Propósito aumentaron el balance promedio en sus cuentas de ahorro más de un 21% respecto a un año antes. Igualmente, hemos visto reducir en 1.3% la mora de estos clientes en productos de crédito y observamos que más del 55% se afilió al uso de canales digitales del banco una vez pasaron por alguna de las charlas.

En conjunto con esta iniciativa, la filial AFI Popular realizó charlas empresariales sobre el mercado de valores a 155 empleados del sector privado, contribuyendo así al conocimiento de los fondos de inversión como instrumento de ahorro e inversión, fomentando de este modo el desarrollo de la industria.

Por su parte, nuestra filial AFP Popular también continuó impulsando los programas de capacitaciones financieras para aumentar la cultura previsional en la población, con 102 charlas a 2,888 personas.

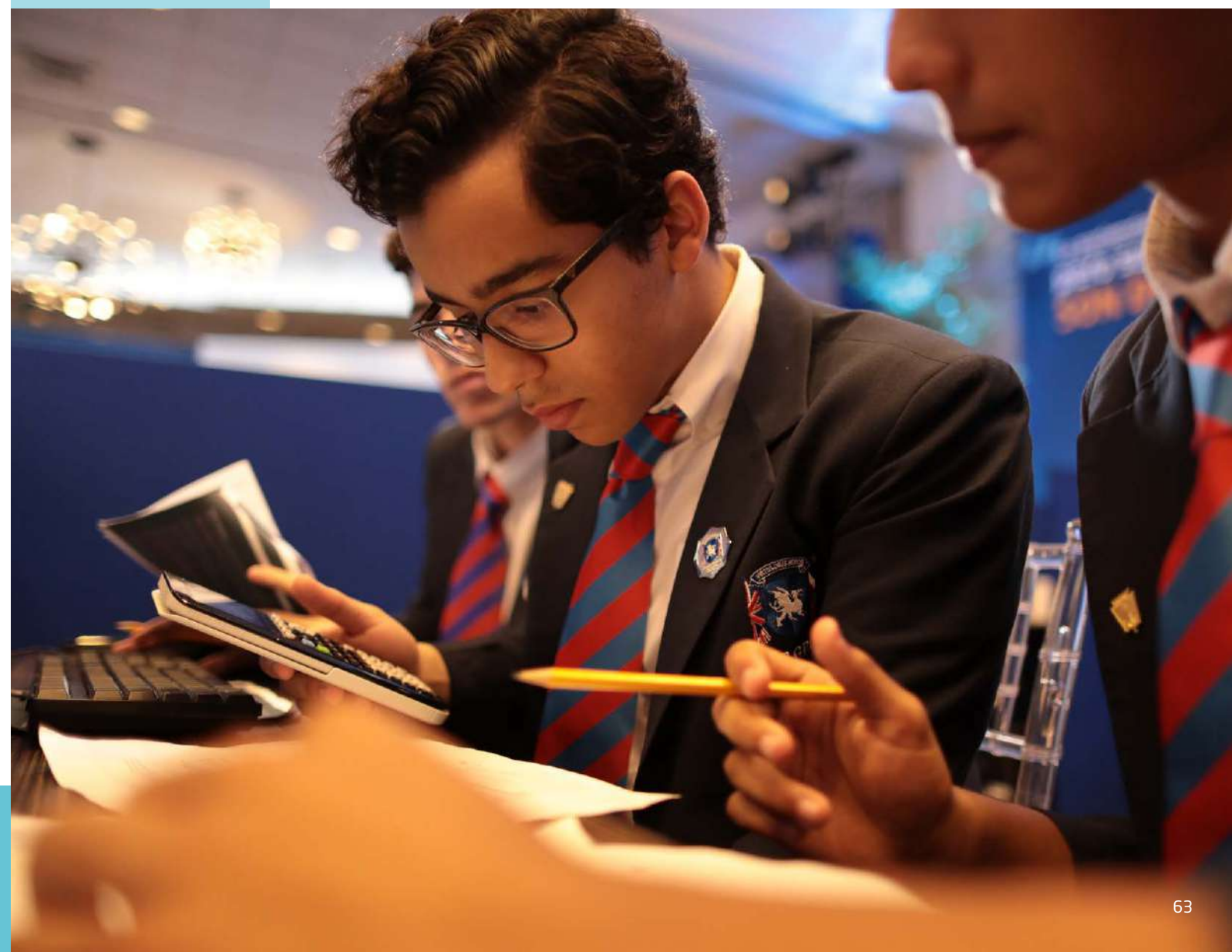
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



APRENDER DE BANCA ÉTICA

Los más jóvenes aprenden a manejar un banco virtual de forma ética y responsable, a través del simulador bancario con que cuenta el programa educativo Banquero Joven Popular. En 2019, esta iniciativa de educación financiera y emprendimiento alcanzó su sexta edición. Desde su inicio, ha logrado que 16,642 jóvenes potencien sus conocimientos sobre finanzas de forma responsable.

El programa forma parte de nuestra estrategia para impulsar el nivel de educación financiera de los estudiantes, algo que les servirá para mejorar sus condiciones de vida en un futuro.





LA MAYOR RED DE SUBAGENTES BANCARIOS

En materia de inclusión financiera, ponemos todo el empeño en continuar desarrollando la red Subagente Popular. A través de miles de comercios afiliados, el Banco Popular está presente en el corazón de las comunidades, muchas de ellas sin acceso directo a los servicios financieros.

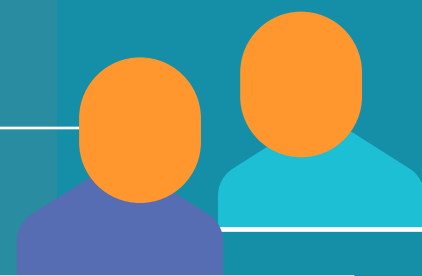


2,378

COMERCIOS AFILIADOS

550,000

USUARIOS



2.4

MILLONES DE TRANSACCIONES



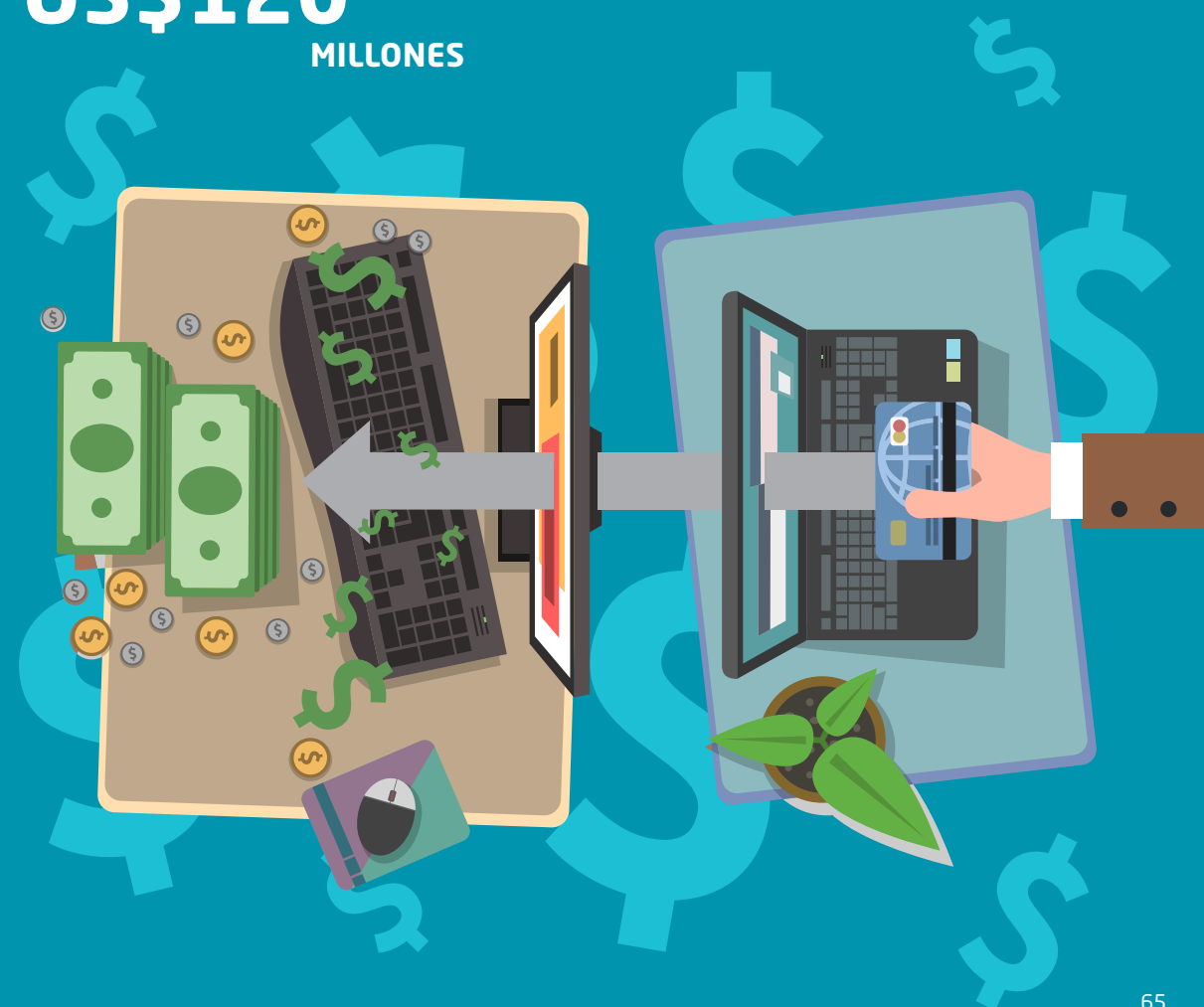
ENVÍOS DE PROSPERIDAD

Las remesas promueven la inclusión financiera de un gran segmento de la población dominicana. El Banco Popular aporta sus canales para contribuir con el crecimiento de miles de familias a través de su servicio de remesas. Para ello, la filial bancaria ha firmado alianzas con las principales remesadoras a nivel mundial, incrementando su número el año pasado.

REMESAS RECIBIDAS EN 2019

US\$120

MILLONES





FACILITANDO ACCESO A ENERGÍA LIMPIA

En 2019, la Fundación Popular participó en la inauguración de una microcentral hidroeléctrica en la comunidad de Guayajayuco, en la provincia Elías Piña. La misma tiene la capacidad de generar 75 kilovatios de energía y continúa impactando de forma positiva a más de 200 familias.

Además, el pasado año la Fundación Popular, junto a FUNDASEP y Cross Catholic, auspició la construcción de un acueducto que beneficia a 176 familias en las comunidades de La Garita y El Prado, en San Juan.

Desde que se inició nuestro apoyo a la construcción de centrales hidroeléctricas comunitarias, la Fundación Popular ha colaborado en un total de 11 acueductos comunitarios y 11 hidroeléctricas, permitiendo acceso al agua potable a más de 7,247 personas y 1,400 familias, respectivamente.



EMPLEADOS ECOEFICIENTES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Despertar una conciencia ambiental y sostenible entre nuestros empleados es fundamental, porque ellos son nuestro primer grupo de interés. Para ello, desarrollamos acciones de cultura ecoeficiente y los involucramos en iniciativas de voluntariado, a través de las siembras con el Plan Sierra.

PROGRAMA ECOEFICIENCIA Y CULTURA 3R



540.40 Kg
DE PLÁSTICOS CLASIFICADOS

10,498 Kg

DE CARTÓN CLASIFICADOS



110,812 Kg
DE PAPEL CLASIFICADOS

AHORROS EQUIVALEN A 2,075 ÁRBOLES SEMBRADOS

664 TONELADAS DE CO2 DEJADAS DE EMITIR



21 AÑOS CON EL PLAN SIERRA

Desde hace dos décadas apoyamos el Plan Sierra, considerado el programa de manejo de recursos forestales más importante del país. Las siembras realizadas con nuestros empleados contribuyen a reducir nuestra huella de carbono.



PLAN SIERRA EN 2019

1,031 empleados voluntarios

28,680 árboles sembrados

Los árboles sembrados evitan la emisión de

9,446 toneladas de CO2

Los árboles sembrados producen

88.5 millones de litros de agua



APOYO A LOS FONDOS DE AGUA

Conjuntamente con el Fondo de Agua Yaque del Norte, el Plan Yaque, la Comisión Presidencial para el Ordenamiento y Manejo de la Cuenca del Río Yaque del Norte (CRYN) y el Ayuntamiento de Jarabacoa, la Fundación Popular auspició la construcción e inauguración de un nuevo humedal artificial, que funciona como planta de tratamiento de aguas residuales para la comunidad de Cristo Rey en el municipio de Jarabacoa.

Esta infraestructura contribuirá al saneamiento ambiental de unas 300 personas de esta comunidad. Este es el séptimo desarrollo de un humedal, impulsado por la Fundación Popular.



PLAN YAQUE	
Programa:	Agua Limpia y Saneamiento
Operado por:	Fundación Popular para Jarabacoa
DATOS DEL HUMEDAL	
Superficie del humedal:	1.200 m ²
Área del humedal:	150 m ²
Población total:	200
Carga de contaminantes:	300
Carga de DBO ₅ (entradas):	20
Carga de DBO ₅ (salidas):	10
Carga de DBO ₅ (retención):	10
Costo de construcción:	100.000,00
Factores de construcción:	100.000,00

INICIATIVA SÚPER DIGITAL

Estamos certificando diferentes áreas de la organización para que adopten la mayor cantidad de procesos y herramientas digitales en su labor diaria y reduzcan al máximo el uso de papel y otros gastos. Los avances se miden de acuerdo a indicadores de desempeño seleccionados. Se busca con esto fortalecer la cultura del liderazgo digital, la eficiencia de los equipos, la creatividad y la innovación dentro de la institución.

Como fruto de estos esfuerzos, el Área de Operaciones de Banco Popular logró reducir aún más su consumo de papel en 2019, disminuyéndolo en un 6.7%. Además, lograron aumentar su uso de papel ecológico en un 678%.

Por su parte, el Departamento de Servicios realizó todas sus operaciones de forma digital por segundo año consecutivo.



106

INICIATIVAS IMPLANTADAS EN 2019

70

DEPARTAMENTOS PARTICIPANTES



LOS JÓVENES Y LA SOSTENIBILIDAD

Es bueno educar a los más jóvenes sobre la importancia de la conciencia ambiental, ligada al emprendimiento. A través del programa ¡Soy ecoeficiente! del Banco Popular, incentivamos en estudiantes de secundaria el desarrollo de emprendimientos con impacto ambiental, que promuevan el uso racional de los recursos naturales. Más de 13,500 estudiantes han participado desde el lanzamiento de esta iniciativa en 2015.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



¡SOY ECOEFICIENTE! EN 2019

3,000

JÓVENES IMPACTADOS

38

CENTROS EDUCATIVOS



CONTAMOS CON 414,290 CLIENTES JÓVENES QUE CONFÍAN EN NUESTRA ORGANIZACIÓN FINANCIERA Y, EN CONJUNTO, SIGNIFICAN EL 25.9% DEL TOTAL DE LA CLIENTELA.



LA ECONOMÍA DE LOS JÓVENES

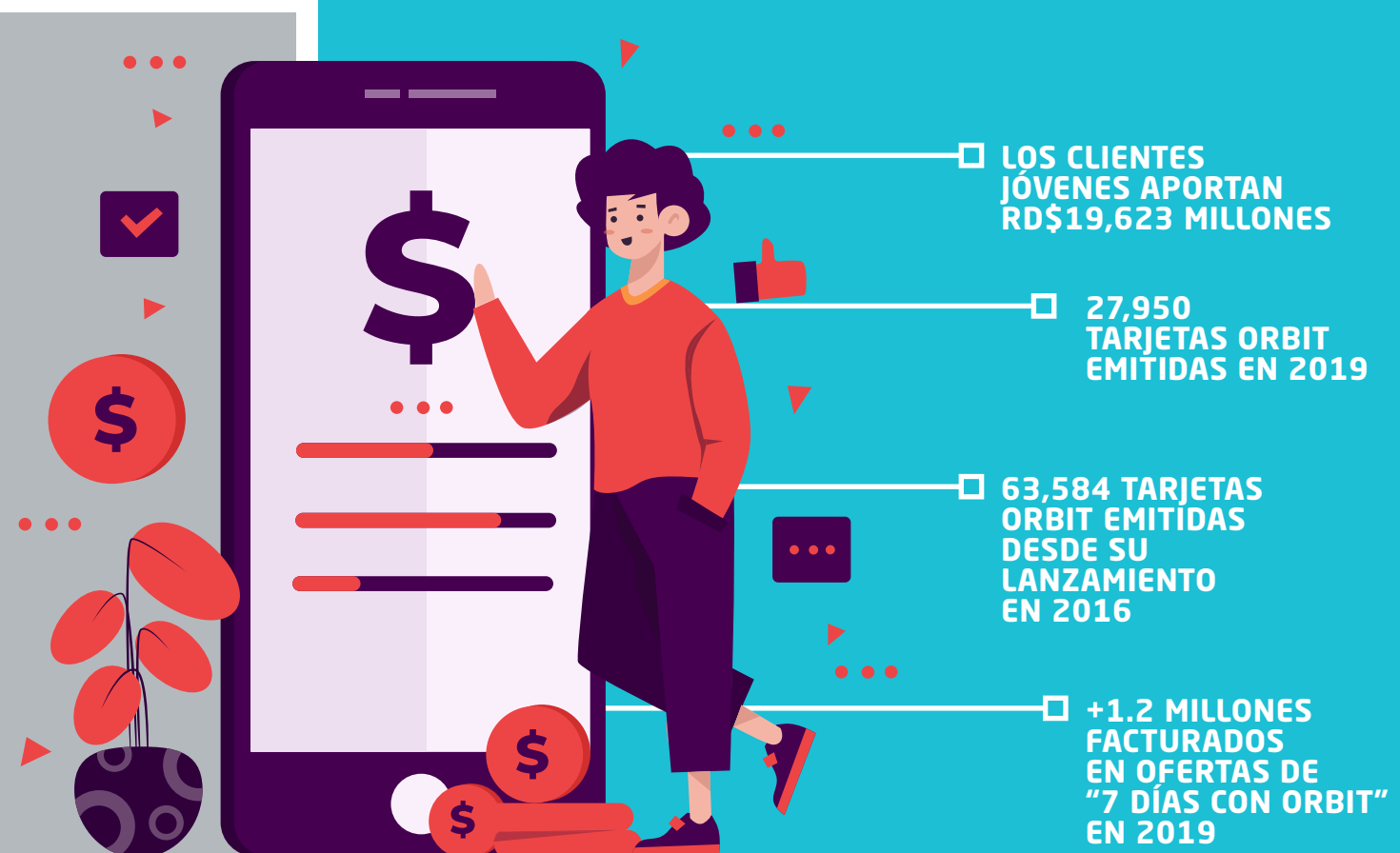
Seguimos apostando a las nuevas generaciones de dominicanos que se incorporan a la vida laboral y financiera.

El Banco Popular cuenta con 414,290 clientes jóvenes, el 25.9% del total de la clientela. Aportan el 7.5% del negocio respecto al resto de los segmentos de clientes personales.

El Banco Popular les acompaña con productos y servicios pensados para ellos y, además, promueve oportunidades para que desarrollen todo su potencial creativo y su faceta como emprendedores.

De este modo, entre las iniciativas, se encuentra el maratón de cocreación Challenge Popular que, en su tercera edición, contó con 440 estudiantes de ocho universidades.

En tanto, el programa de emprendimiento Impúlsate Popular, en el que participan universitarios de 10 centros educativos, alcanzó el hito de más de 110 proyectos inscritos. Los tres equipos ganadores se alzaron con un capital semilla de RD\$3.3 millones, que se destina a fortalecer sus negocios.





PARA QUE ESTUDIAR NO SEA SOLO UN SUEÑO

La Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad “Alejandro E. Grullón E.”, impulsada por la Fundación Popular, busca abrir un diálogo en torno a la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad en el país.

Este espacio de pensamiento cuenta con programas formativos, de investigación y una maestría en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, con doble titulación entre la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y la Universidad Politécnica de Valencia (UPV).

Por otro lado, con su programa de becas Excelencia Popular, el más amplio del sector financiero, el Banco Popular busca ayudar a cientos de jóvenes de escasos recursos a cumplir sus sueños de acceder a una educación universitaria de calidad.

Adicionalmente a la beca completa, el Popular brinda a estos jóvenes una formación complementaria en principios y valores, en educación financiera, en cultura digital, en protocolo, entre otras habilidades blandas, con la finalidad de ayudarles a destacarse en el espacio laboral donde desarrollarán sus profesiones, así como a reafirmar su integridad y responsabilidad como ciudadanos.

En la actualidad, el porcentaje de inclusión laboral de los estudiantes miembros de este programa de becas es del 34%.

CÁTEDRA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD “ALEJANDRO E. GRULLÓN E.”

476 PERSONAS IMPACTADAS EN 2019

23 MAESTRÍAS EN CURSO

32 GRADUADOS CON MAESTRÍA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD DESDE SU INICIO

EXCELENCIA POPULAR

198 JÓVENES EGRESADOS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA

212 JÓVENES BECADOS EN EL PROGRAMA

19 INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN TODO EL PAÍS



CULTURA A FAVOR DE LA NIÑEZ

Para fomentar los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, nuestra empresa filial AFP Popular promovió el segundo Diplomado de Derecho de Familia con la Escuela Nacional del Ministerio Público (ENMP).

Este diplomado se dirigió a 31 miembros del Ministerio Público que realizan sus funciones en la jurisdicción de niños, niñas y adolescentes a nivel nacional, con el fin de que conozcan y se apliquen las buenas prácticas internacionales para la protección de los derechos de los menores.



EMPRESAS A FAVOR DE LA SALUD

Sanar una Nación, alianza empresarial de responsabilidad social, conformada por Grupo Popular, Grupo Ramos, Grupo Universal, Grupo Rica, Citi Hope Relief & Development y Pagés BBDO, y cuyo propósito es promover la salud entre la población más vulnerable, continuó implementando su programa de entrega de medicamentos y alimentos fortificados a diversas organizaciones del sector salud del país.

PORQUE LA EDAD ES SOLO UN NÚMERO

AFP Popular continuó apoyando a los envejecientes por cuarto año consecutivo con su programa Envejeciendo con dignidad. Se realizaron numerosas charlas y talleres que buscan edificar a los adultos mayores sobre cómo mantenerse activos y productivos.

En alianza con la fundación Manos Arrugadas, se impartieron cinco talleres a 63 adultos mayores denominados "Un Nuevo Mundo", en los que se capacitaron en el uso de computadoras.

Además, AFP Popular continuó trabajando con el Centro para el Desarrollo y la Interacción Constructiva (CEDIC), con el que impartió cuatro talleres en los que cuidadores aprenden cómo tratar a los pacientes con Alzheimer.

Se ofrecieron también 39 charlas de los conferencistas Martha Beato y Diego Sosa, que concitaron la asistencia de 4,739 personas.

ENTREGAS DE ALIMENTOS

Valoradas en más de
US\$21
Millones

INSTITUCIONES ALIADAS A NIVEL NACIONAL

117 Instituciones

PERSONAS BENEFICIADAS

799,453
Personas beneficiadas



ELEVARSE

TRABAJAMOS PARA QUE LA GENTE ELEVE SUS PERSPECTIVAS, ENFOCÁNDONOS EN BRINDAR SERVICIOS CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA TODOS NUESTROS CLIENTES Y COLABORADORES, Y CREANDO OPORTUNIDADES QUE PERMITAN A LAS PERSONAS VER UN FUTURO PROMISORIO.





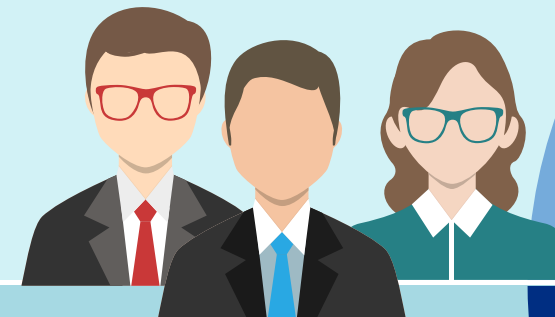
LOS COLABORADORES DEL GRUPO POPULAR COMPONEN UN MIX GENERACIONAL QUE FORTALECE LA GESTIÓN, MANTENIENDO UN ADECUADO BALANCE ENTRE EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO, AGILIDAD Y CAPACIDAD DE INNOVACIÓN, CON UNA EDAD PROMEDIO DE 33 AÑOS.

¿CÓMO SON LOS COLABORADORES DEL GRUPO POPULAR?

Son personas que asumen positivamente el proceso de transformación con dinamismo, gracias a las diversas iniciativas de gestión del cambio que implementamos.



EMPLEADOS



8,993
empleados

57%
de los
colaboradores
son mujeres

70%
pertenecen
a la generación
millennial

1,259
empleados
recibieron
promociones

246
nuevas plazas
de trabajo
fueron creadas

Manteniendo al Grupo Popular como el mayor empleador del sector financiero privado y el tercer mayor empleador a nivel nacional.

NUESTRA ORGANIZACIÓN FINANCIERA SE ENFOCA EN LA CAPACITACIÓN CONTINUA DE LOS COLABORADORES PARA ELEVAR SUS OPORTUNIDADES DE PROGRESO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.



CAPACITACIÓN DE NUESTRO MEJOR ACTIVO

Esta es una organización donde la gente hace carrera. Dedicamos importantes esfuerzos para proporcionar a los colaboradores un aprendizaje constante, que eleve sus oportunidades de progreso en la institución.

Cientos de empleados acuden diariamente al Centro de Capacitación Popular, una universidad corporativa pensada para su desarrollo profesional.

Además, ampliamos este horizonte de formación a través de una plataforma de e-learning, de la que se benefician miles de empleados al año con distintos programas de entrenamiento.



9,745 CAPACITACIONES EN 2019

72,057 HORAS DE ENTRENAMIENTO



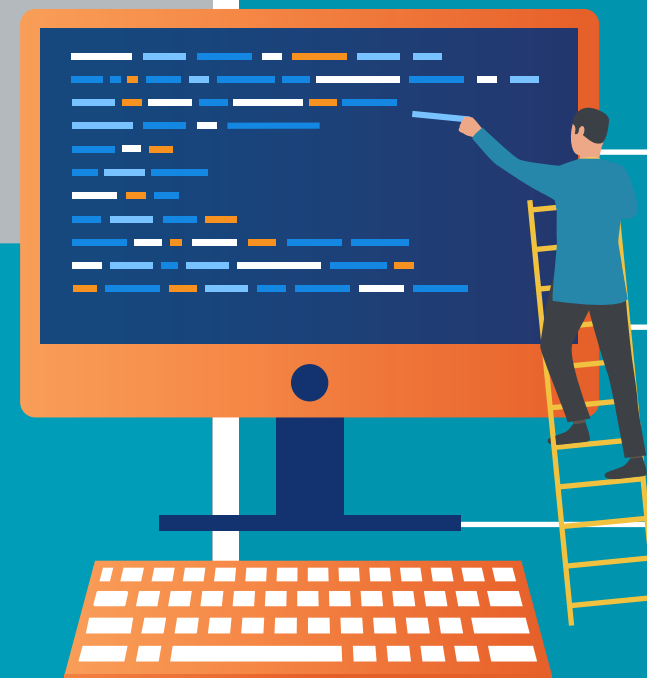
FORTALECIENDO EL LIDERAZGO

Entre nuestras iniciativas de formación al personal, continuamos desarrollando nuestro programa de Altos Potenciales, una plataforma de retención y desarrollo del talento gerencial, que permite la capacitación de profesionales dentro de la organización y asegura la sostenibilidad del liderazgo institucional en el tiempo.

174 GERENTES PERTENECEN A ESTE PROGRAMA, 17% DEL TOTAL

195 HORAS DE ACOMPAÑAMIENTO

389 ACTIVIDADES DE ENTRENAMIENTO

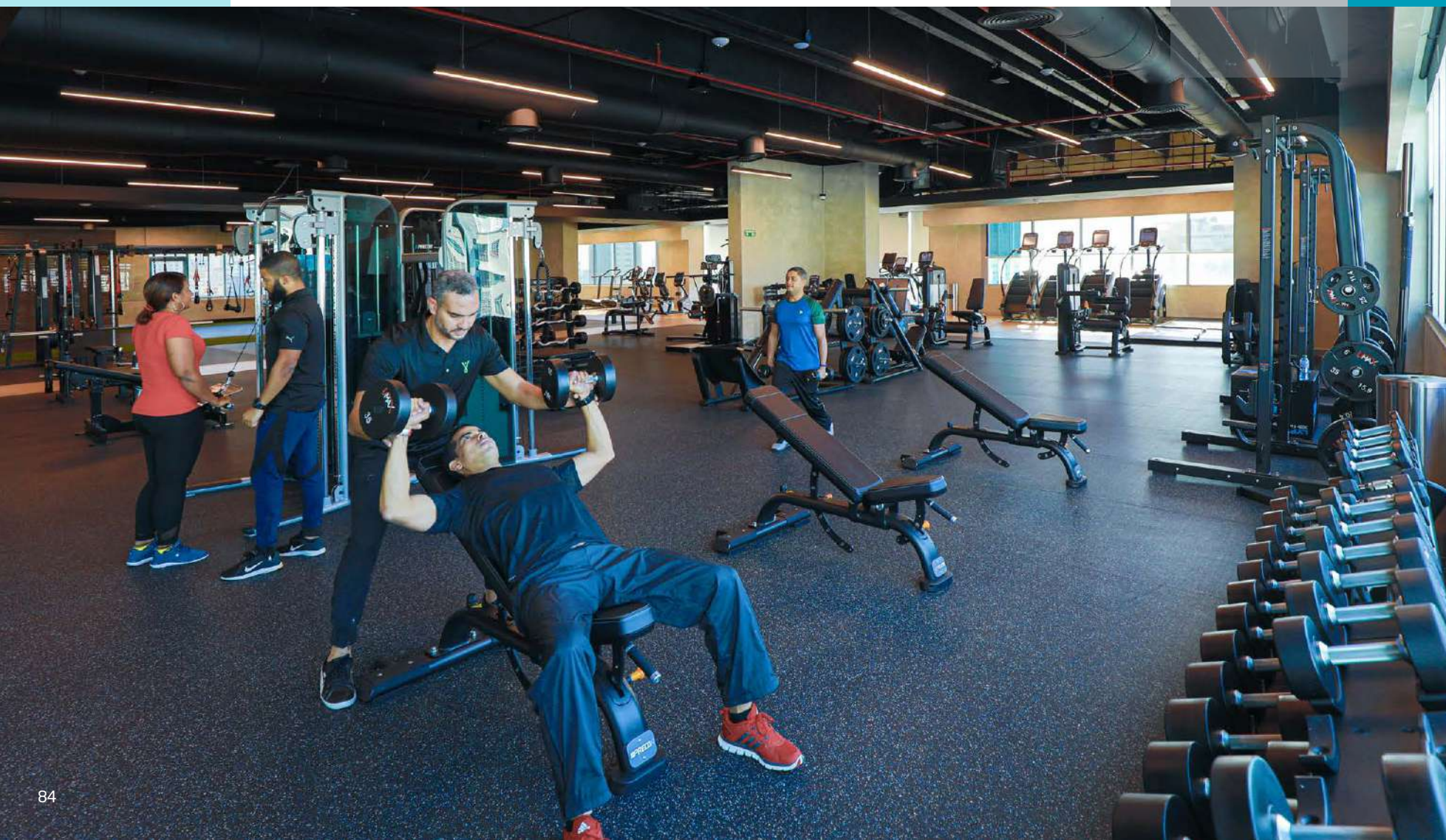


DESARROLLO INTEGRAL FÍSICO Y MENTAL DE NUESTRA GENTE

En 2019, como parte de nuestra visión para promover hábitos saludables entre nuestros empleados, el Banco Popular inauguró su primer Centro de Bienestar Popular.

Este es un espacio de entrenamiento físico y técnicas de relajación pionero en la banca dominicana, que ofrece al personal opciones para mejorar su calidad de vida a través del cuidado físico, mental y nutricional. Con ello, fomentamos un clima laboral óptimo y fortalecemos las relaciones interpersonales, contribuyendo con el balance y el bienestar integral de nuestros colaboradores.

Este Centro de Bienestar Popular cuenta con los servicios expertos de la empresa proveedora Vyana Wellness Center.

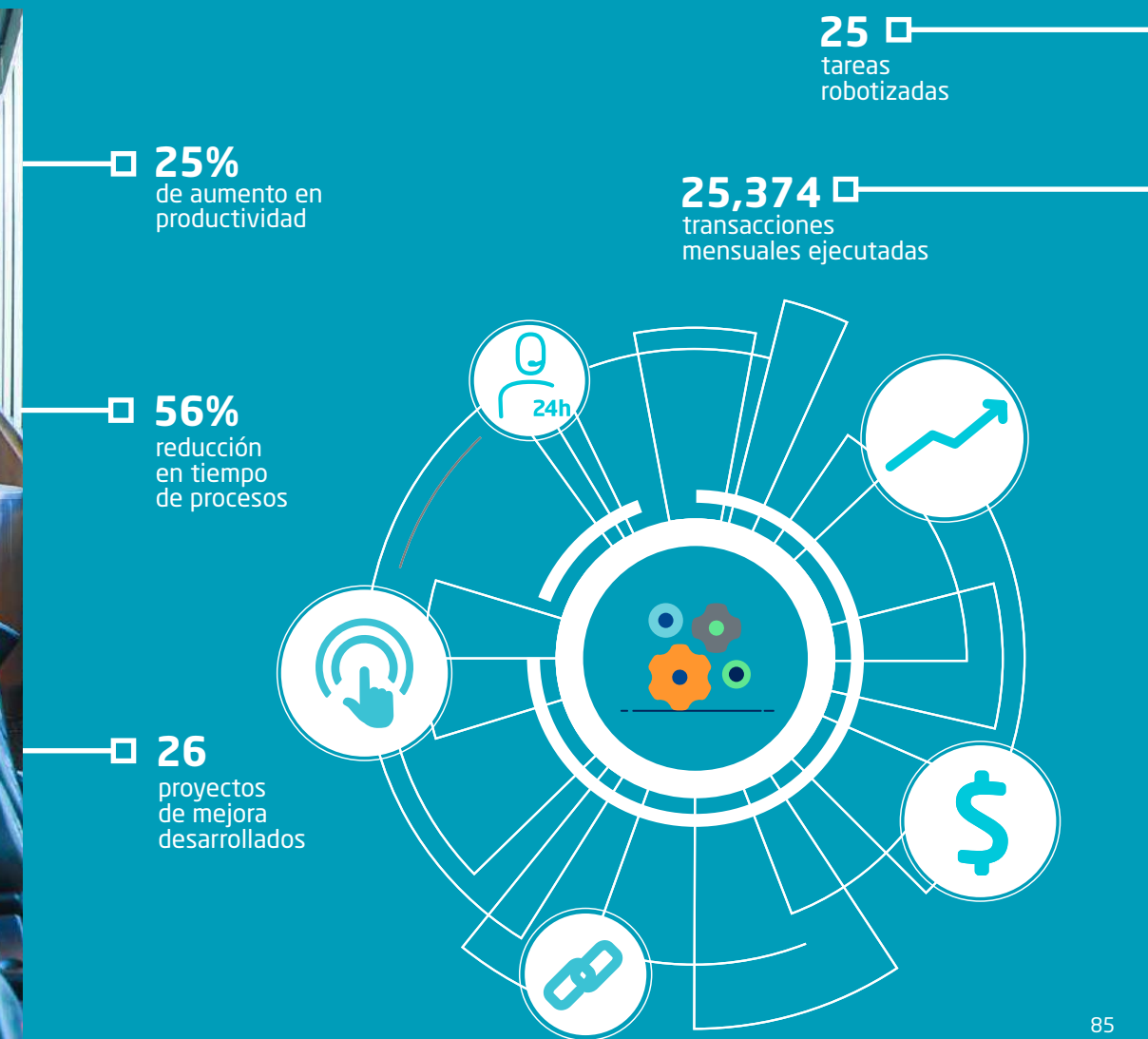


COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA

Seguimos desarrollando y aplicando la cultura Lean en nuestros procesos, optimizando nuestros estándares de eficiencia y logrando satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

En 2019, el Banco Popular inició un programa de digitalización y automatización de procesos, a través del que fueron identificados y robotizados cuatro procesos operativos de gran volumen mediante la automatización robótica de procesos (RPA).

CULTURA LEAN EN NUESTROS PROCESOS



Recibe tus remesas aquí



POPULAR PARA TODOS

Trabajamos para ser cada día más inclusivos. Por esto, desde 2019, el Banco Popular ha trabajado en la iniciativa "Popular para Todos", que busca eliminar las barreras para que cualquier persona con discapacidad, sea cliente o empleado, pueda acceder al banco.

De esta forma, se están adecuando algunas de las principales sucursales, procesos y plataformas de comunicación, con el objetivo de promover el trato igualitario y avanzar de manera importante en el camino hacia un servicio de mayor calidad para todos.

OPTIMIZAMOS LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Disponemos de un sistema de atención en sucursales del Banco Popular que permite gestionar de manera eficiente el flujo de visitas de nuestros clientes, y monitorear los niveles de atención y de productividad del personal.

Durante el pasado ejercicio, se concluyó con un total de 54 sucursales bajo este modelo, en las que se recibieron 6.6 millones de clientes.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



UN SERVICIO FAST (FÁCIL, ÁGIL, SENCILLO Y TRANSPARENTE)



92% DE NUESTROS CLIENTES EXPRESARON SENTIRSE MUY SATISFECHOS Y SATISFECHOS CON EL SERVICIO OFRECIDO.

A **61%** AUMENTÓ EL PORCENTAJE DE CLIENTES MUY SATISFECHOS.

MÁS DEL **83%** PIENSAN QUE ES EL BANCO QUE BRINDA MEJOR SERVICIO, EL MÁS CONFIABLE Y ES EL QUE UTILIZAN COMO BANCO PRINCIPAL.

89% DE LOS CLIENTES INDICAN QUE ES FÁCIL HACER NEGOCIOS CON NOSOTROS.

1,515 FELICITACIONES DE CLIENTES RECIBIDAS.

NPS

59

60% PROMOTORES

34% POSITIVOS

6% DETRACTORES

TOTAL

EL NET PROMOTER SCORE DEL BANCO POPULAR ES DE **59**



ESCUCHA ACTIVA DE LOS CLIENTES

El año pasado el canal Voz del Cliente se posicionó como la principal vía para gestionar los comentarios, quejas y sugerencias de nuestros clientes, permitiéndonos identificar mejoras sistémicas que contribuyeron a fortalecer nuestros modelos de atención.

Además, incorporamos el correo Voz del Cliente Interno, con el fin de disponer de un canal para que los colaboradores también comuniquen sus sugerencias, expectativas de servicio y puntos de mejora para las unidades que les brindan servicio interno.

En este mismo sentido, AFI Popular habilitó un canal de contacto directo con sus clientes a través del correo electrónico contactenos@afipopular.com. Se creó con la finalidad de optimizar el tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas e impulsar la cultura de innovación.

7,287

COMENTARIOS DE NUESTROS CLIENTES

148

INICIATIVAS Y MEJORAS SISTÉMICAS IMPLEMENTADAS



CULTURA DE SERVICIO

Como parte de las iniciativas que impulsan la transformación digital en nuestros empleados, el Banco Popular cubrió el 100% de sus oficinas con el programa de asesores digitales, agentes de cambio cuyo rol es promover y entrenar a los empleados y clientes en el uso de productos y servicios digitales.

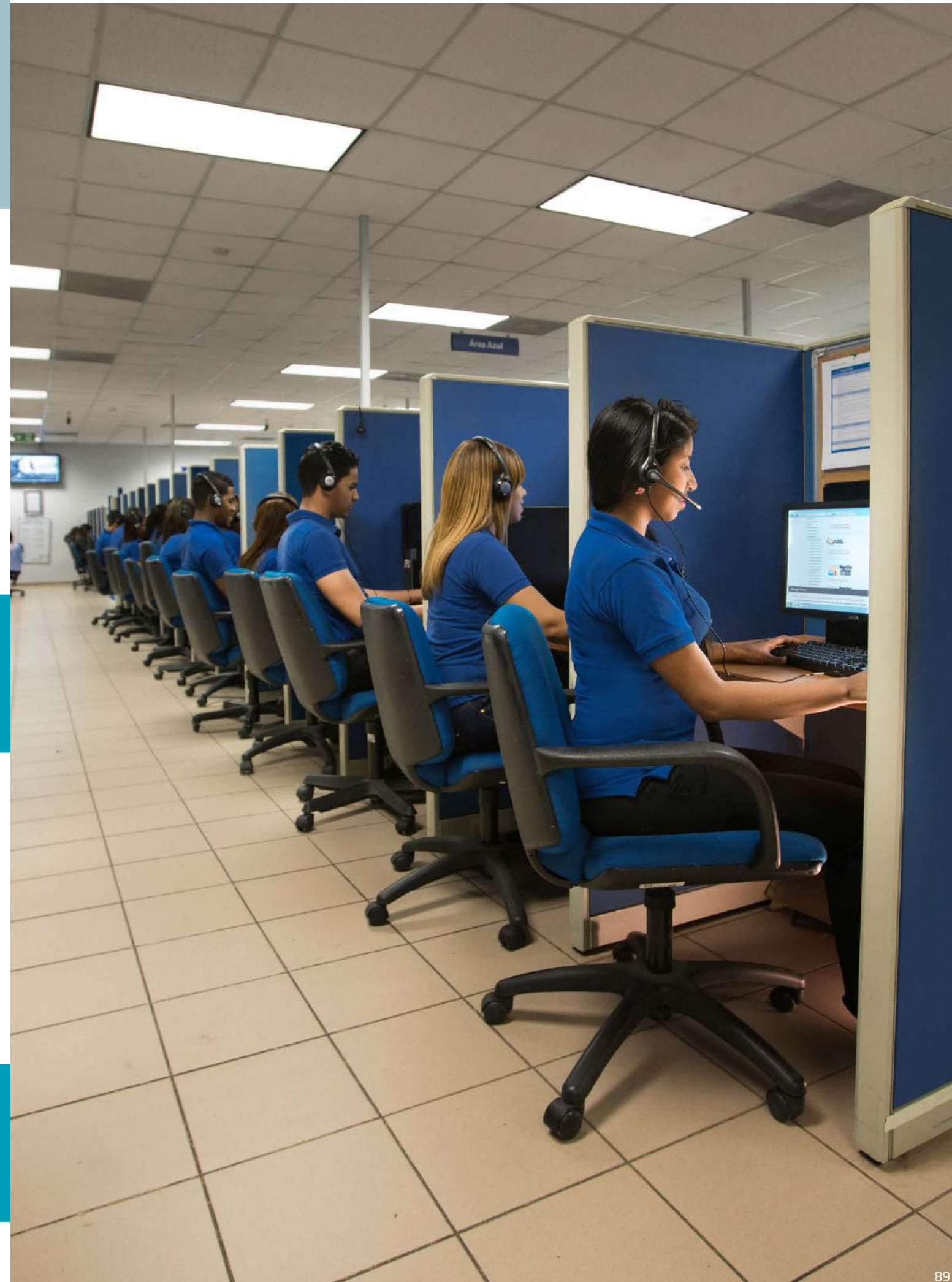
Este programa logró incrementar la afiliación de los empleados a los canales digitales de un 73% a un 92%. Las sucursales en las que se implementó la iniciativa tuvieron un incremento de más de un 19% en las afiliaciones de sus clientes a los canales digitales.

15,417

HORAS DE ENTRENAMIENTO EN SERVICIO A LOS EMPLEADOS

148

EVALUACIONES DE SERVICIO PRESTADO



DISTINCIONES NACIONALES E INTERNACIONALES



□ **REVISTA MERCADO**
GRUPO POPULAR
EMPRESA MÁS
ADMIRADA POR
SÉPTIMO AÑO
CONSECUTIVO.

□ **THE BANKER**
MEJOR BANCO
DEL AÑO.
RANKING
DE LOS 1,000
MEJORES BANCOS
DEL MUNDO
(#799).

□ **LATIN FINANCE**
MEJOR
INSTITUCIÓN
FINANCIERA
EN LA REGIÓN.

□ **EUROMONEY**
MEJOR BANCO
DEL PAÍS.

□ **GLOBAL FINANCE**
MEJOR BANCA
PRIVADA.
MEJOR BANCA
DE INVERSIÓN.

□ **WORLD FINANCE**
BANCO MÁS
INNOVADOR
Y MEJOR APP
FINANCIERA.

□ **REVISTA MERCADO**
MEJOR EMPRESA
PARA TRABAJAR.

□ **SUMMA/
KORN FERRY**
EMPRESA LÍDER
EN LA REPÚBLICA
DOMINICANA Y
#4 EN LA REGIÓN.