



GENTE CON PROPÓSITO PARA SUMAR

EL ESFUERZO CONSISTENTE DE LOS COLABORADORES DEL GRUPO POPULAR ES EL MOTOR PARA CREAR UNA ORGANIZACIÓN MÁS INCLUSIVA, DIVERSA Y QUE GENERA IMPACTOS POSITIVOS EN LA SOCIEDAD. CONTAR CON EL RESPALDO DE UN EXCEPCIONAL EQUIPO DE COLABORADORES ES LO QUE NOS PERMITE MEJORAR DE MANERA CONTINUA NUESTRA GESTIÓN EMPRESARIAL.



POTENCIALIZANDO NUESTRO TALENTO

Reconocemos el talento y la dedicación de nuestra fuerza laboral, que trabaja en equipo para garantizar el continuo crecimiento de la organización financiera, evolucionando el modelo de negocios y la experiencia de los clientes. Nuestra gestión humana descansa en una completa oferta de capacitaciones e iniciativas de formación, con el objetivo de identificar y potenciar el talento interno de la organización.



En este sentido, nuestra principal filial, el Banco Popular, continuó los programas de promoción del talento gerencial Altos Potenciales y Discovery 360, fomentando la autogestión, responsabilidad proactiva, nuevas competencias, liderazgo, innovación y asertividad.

191 altos potenciales
participantes, **52%**
son mujeres



159 horas
de sesiones

110 reuniones Discovery 360
y Discovery Junior, que
beneficiaron a

500
vicepresidentes
y gerentes, subgerentes,
analistas y oficiales



TALENTO POPULAR

Nuestros colaboradores son personas flexibles, que se adaptan a los cambios y que cada día suman soluciones únicas e innovadoras que transforman el entorno. El crecimiento sostenido que evidencia nuestra casa matriz y sus empresas filiales es el resultado de su esfuerzo, responsabilidad y actitud positiva de todos sus colaboradores.





4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



NUESTRA GENTE



8,538 COLABORADORES EN PROMEDIO



EDAD PROMEDIO
33 años

60%
SON MUJERES

67%
DEL PERSONAL SUPERVISOR SON MUJERES

79%
DE COLABORADORES PERTENECE A LAS GENERACIONES MILLENIAL Y Z

1,855 NUEVAS CONTRATACIONES EN 2022

UN TOTAL DE
1,513 PROMOCIONES



TALENTOS ÁGILES

El Banco Popular también continuó evolucionando su Programa Agile, terminando el año con trece mesas ágiles y más de cien colaboradores involucrados. Los talentos ágiles tienen un programa de capacitación que les mantiene actualizados en temas de transformación digital y negocios digitales.

También se impartieron entrenamientos con el objetivo de transformar la experiencia de servicio en las sucursales, otorgando mayor empoderamiento a los equipos de caja y plataforma.



83
talleres

Más de **1,200**
colaboradores de los
equipos de sucursales





GESTIÓN INTERNA EFICIENTE

CONTIGO CRECE

Adicionalmente, continuando con la transformación digital de la gestión humana bajo la estrategia ContiGO, fue lanzada Contigo Desktop y la App Contigo, que manejan de forma integrada las comunicaciones organizacionales a los empleados del Grupo Popular y todas sus filiales.

POPULAR ES LEAN

La capacitación y formación del capital humano es una de las claves fundamentales para la Cultura Lean. En estos esfuerzos impartimos cursos en línea y talleres, logrando implementar múltiples proyectos de mejora de procesos.

1,449
capacitados
(18% más que en 2021)

160
equipos de mejora
conformados

89
proyectos
implementados



4,544
colaboradores
impactados

70%
reducción tiempo
de ciclo de procesos
optimizados



DIGITALIZANDO PARA LA MEJORA DE PROCESOS

Banco Popular logró la identificación y robotización de 20 procesos operativos, compuestos por un total de 107 tareas de gran manualidad y volumen, sumando un total de 56 procesos robotizados, logrando a la reducción del tiempo de respuesta en 81%.

También continuó la implementación de la firma electrónica a través de DocuSign, que permite a clientes, proveedores y colaboradores firmar desde sus dispositivos electrónicos.

31

PROCESOS
CON FIRMA
ELECTRÓNICA

23,448

FIRMAS COMPLETADAS
(66% MÁS QUE EN 2021)

9,800

CLIENTES
BENEFICIADOS





Por su parte, AZUL, marca comercial de la filial Servicios Digitales Popular, ha integrado el proceso de firma digital de contratos de afiliación, una función innovadora y revolucionaria en el mercado, que mejora la eficiencia de los comercios afiliados.

En este sentido, el indicador NPS (Net Promoter Score) de AZUL, que mide el nivel de satisfacción de los comercios afiliados a la marca fue de 62 puntos, lo que representa una muy positiva valoración del servicio por parte de sus clientes.

50% de reducción en el tiempo de gestión requerida

40% de los contratos de afiliación son firmados vía digital

AVANCE, también de Servicios Digitales Popular, mejoró la experiencia del usuario con la firma digital. En la actualidad el 78% de los contratos y pagarés son firmados vía esta funcionalidad, reduciendo el tiempo de desembolso a 1.5 días frente a los 4 días requeridos previamente.



SERVICIO AL CLIENTE QUE MARCA LA DIFERENCIA

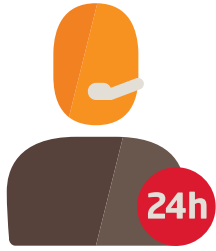
Nuestra filial Banco Popular fue reconocida por entregar un servicio memorable a la clientela en 2022, año en el que el indicador NPS alcanzó 58 puntos, 10 puntos por encima del promedio del mercado.

VOZ DEL CLIENTE

9,917
CASOS RECIBIDOS

6,029
QUEJAS
(19% MENOS QUE EN 2021)

3,455
FELICITACIONES
(222% MÁS QUE EN 2021)

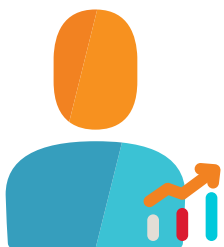


CERTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

A finales de 2022, el Área de Auditoría Interna del Grupo Popular fue certificada por el equipo de Calidad del Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos (IIA, por sus siglas en inglés) con la más alta calificación de cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Este logro evidencia que el Área de Auditoría Interna opera conforme a los más altos estándares internacionales de calidad y sus auditores internos aplican a cabalidad el Código de Ética del IIA, validando que cumplen con sus objetivos y con los de la institución.





DOMINICANA SE TRANSFORMA

En 2022 se inició el despliegue de “Dominicana se Transforma”, para los colaboradores de Grupo Popular, esta iniciativa es liderada por facilitadores internos entrenados por profesionales certificados por la firma del escritor, conferencista y facilitador estadounidense John Maxwell.

2,500

reuniones de cultura
basada en valores

330

mesas de
transformación





También quedó conformado el Club de Fotografía, donde los colaboradores de nuestras filiales que son amantes del lente comparten cada mes sus conocimientos y experiencias sobre esta manifestación artística. Cuenta con talleres de formación con expertos y la puesta en práctica de lo aprendido. Asimismo, abrimos un espacio en donde los colaboradores pueden hacer donaciones de libros, apoyando las actividades del Club de Lectura “Letras Azules”.



EL BANCO DE TODOS

Junto al Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Banco Popular firmó un acuerdo de colaboración en favor de incrementar la igualdad de derechos, la inclusión y el acceso a los servicios y productos financieros de las personas con discapacidad.



PREMIO COMO AGENTE DE INCLUSIÓN

Gracias a estos esfuerzos desarrollados, el Banco Popular fue reconocido como un “Agente de Inclusión” por parte del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), recibiendo nueve sellos “RD Incluye”, para un total de 24 sellos.

Estos sellos reconocen las prácticas inclusivas del programa Popular para Todos, en particular, el censo de empleados con discapacidad, las adecuaciones de accesibilidad en nuevas oficinas, la herramienta de accesibilidad en nuestro portal web, la difusión del lenguaje de señas en el ámbito del servicio al cliente, la inclusión de la Escuela Nacional de Sordos en el programa de becas Excelencia Popular, el Centro de Capacitación Accesible para colaboradores y la inclusión de proyecto de innovación sobre accesibilidad universal dentro del Challenge Popular.





230
CURSOS COMPLETADOS

MÁS DE
7,000
COLABORADORES
CAPACITADOS

10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



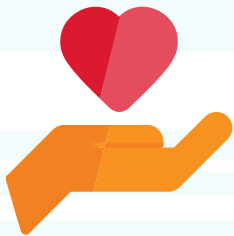
115 PERSONAS
ENTRENADAS
EN LENGUA
DE SEÑAS



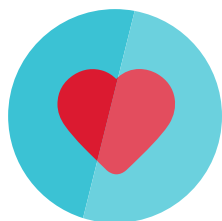


LACTANCIA SEGURA

Nuestras salas de lactancia recibieron por parte del Ministerio de Salud Pública la certificación como “Salas amigas de la familia lactante”, un aval que corrobora el cumplimiento de la Ley 8-95, sobre la promoción y el fomento de la lactancia materna, así como lo establecido en el Código Laboral. Actualmente, contamos con cuatro salas de lactancia distribuidas en igual número de edificaciones, en el Distrito Nacional.



Por su parte, la Fundación Popular junto al Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), con el respaldo del Ministerio de Salud Pública (MSP), el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Hospital Regional Presidente Estrella Ureña, expandieron el proyecto “Reducción



de la mortalidad materna y neonatal” en la Maternidad doña Renée Klang de Guzmán, en Santiago, con el objetivo de generar un modelo de atención de referencia nacional para reducir la mortalidad intrahospitalaria.

Esta iniciativa incluye capacitaciones a los proveedores de salud para una mejor y oportuna atención a las pacientes, y así prevenir y atender oportunamente las principales causas de muerte materna.

FOMENTANDO LA INCLUSIÓN

Junto al Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Banco Popular firmó un acuerdo de colaboración en favor de incrementar la igualdad de derechos, la inclusión y el acceso a los servicios y productos financieros de las personas con discapacidad. En el marco de esta alianza, diseñamos un programa de pasantías y empleos para personas con discapacidad, coordinamos charlas de sensibilización sobre inclusión, tanto para colaboradores como para personas con discapacidad, y creamos cápsulas inclusivas de atención al cliente.

En la actualidad, 15 de las oficinas y el principal canal digital del banco, la web Popularenlinea.com están completamente adaptadas a personas con motora física y discapacidad sensorial auditiva. También, a lo interno, se despliegan otras iniciativas de capacitación continua y permanente en temas de igualdad, equidad e inclusión.

Como parte de la campaña Bastón Blanco de Seguridad, la Fundación Popular, a través de la Fundación Francina Hungría, entregó 30 bastones blancos de seguridad al Centro de Capacitación para Ciegos (CECAPCI) con la finalidad de facilitar la movilidad autónoma de personas con esta discapacidad, de manera particular, en la región del Cibao.



AL LADO DE LA GENTE, SIEMPRE

Nuestra prioridad es aportar al desarrollo sostenible de la sociedad dominicana y ser una mano amiga cuando más se necesita. En este sentido, luego del paso del devastador huracán Fiona, Banco Popular aportó más de RD\$55 millones para asistir a las personas y comunidades más afectadas. Los fondos se destinaron a la compra urgente de alimentos, medicamentos, colchones y colchonetas, frazadas, cilindros de gas y otros materiales para la reparación de viviendas. En total, estimamos que más de 2,000 familias se vieron directamente beneficiadas con estas ayudas.

Asimismo, AFP Popular, ha avanzado con el acuerdo que sostienen con CONAPE y el suscrito con el Fondo Población Naciones Unidas, UNFPA, para instalar un modelo de atención que reduzca las brechas identificadas en los centros de adultos mayores garantizando así un servicio de atención integral.



Nuestra prioridad es aportar al desarrollo sostenible de la sociedad dominicana y ser una mano amiga cuando más se necesita.



Por su parte, Popular Bank, nuestra filial internacional con sede en la Ciudad de Panamá, reiteró su compromiso con Casa Esperanza, apadrinando el Programa de Atención Directa para Prevención y Erradicación de Trabajo Infantil, en la escuela Boca Parita, Provincia de Herrera. Este programa benefició a 29 niños que, gracias al programa, se mantienen insertos en el sistema educativo y reciben atenciones médicas.

Además, también contribuyó con el equipamiento de la cocina del nuevo Centro de Atención Integral, ubicado en Chitré, provincia de Herrera. Esto permite proveer de desayuno, almuerzo y merienda diariamente a unos 150 niños en situación de vulnerabilidad.



SANAR UNA NACIÓN

La alianza empresarial Sanar una Nación entregó al Ministerio de Salud Pública 28,319 tratamientos médicos para aliviar enfermedades crónicas y agudas, valorados en más de RD\$46 millones. La donación incluye medicamentos para tratar distintos tipos de cáncer, tratamientos para el asma, las arritmias, colesterol, epilepsia, hipertensión y enfermedades estomacales, beneficiando a 5,325 personas.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GRUPO POPULAR ES RECONOCIDO COMO LA EMPRESA MÁS ADMIRADA, SEGÚN LA REVISTA MERCADO.

Nuestras filiales han sido distinguidas en los siguientes renglones:

BANCO POPULAR

GLOBAL FINANCE

MEJOR ENTIDAD BANCARIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y DE LA REGIÓN DEL CARIBE POR SEGUNDA OCASIÓN.

LA MEJOR BANCA DE INVERSIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA POR CUARTA OCASIÓN.

THE BANKER

PRIMER BANCO DEL PAÍS Y CUARTO DEL CARIBE EN DESEMPEÑO GENERAL POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO.

PRIMER BANCO DOMINICANO EN LA LISTA DE LOS 1,000 MEJORES BANCOS DEL MUNDO.

BANCO DEL AÑO POR DÉCIMO CUARTA OCASIÓN.

REVISTA MERCADO

EMPRESA MÁS ADMIRADA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA POR NOVENO AÑO CONSECUTIVO.

MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR EN EL PAÍS POR DÉCIMA OCASIÓN CONSECUTIVA.

EUROMONEY

MEJOR BANCA PRIVADA DEL PAÍS.

LATINFINANCE

MEJOR FINANCIAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.


WORLD FINANCE

MEJOR GRUPO BANCARIO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA POR OCTAVA OCASIÓN.

BANCO MÁS INNOVADOR DE AMÉRICA LATINA POR TERCERA OCASIÓN.

SUMMA

MEJOR SERVICIO AL CLIENTE DEL PAÍS.



La campaña de Banco Popular “El lado positivo” fue distinguida en 2022 en los premios Effie Awards República Dominicana:

ORO EN LA CATEGORÍA
“REPUTACIÓN CORPORATIVA”

PLATA EN LA CATEGORÍA
“IMPACTO POSITIVO - BIEN SOCIAL”



INVERSIONES POPULAR

RECONOCIMIENTO COMO EL
“MAYOR COLOCADOR DE RENTA
VARIABLE” EN LA IV EDICIÓN
DE LOS PREMIOS DE LA BOLSA
Y MERCADO DE VALORES.

QIK

MEJOR STAND
EN MERCADEXPO

FUNDACIÓN POPULAR

PREMIO DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL LUIS AUGUSTO
CAMINERO, POR SU APOYO
A LA PRESERVACIÓN DEL
PLAN SIERRA.

AFP POPULAR

PRIMERA
ADMINISTRADORA
DE FONDOS
DE PENSIONES,
SEGÚN LA
REVISTA
MERCADO.

La campaña de AFP Popular “Yo hablo con Santa” fue distinguida en 2022 en los premios Effie Awards República Dominicana:

PLATA EN LA CATEGORÍA
DE “SEASONAL MARKETING”.

BRONCE EN “EXPERIENCIAL
MARKETING: LIVE Y DIGITAL”.



Grupo Popular, S. A.

Torre Popular
Av. John F. Kennedy #20
esq. Av. Máximo Gómez,
Ens. Miraflores,
Santo Domingo, D. N.
República Dominicana

Teléfonos
809 544-5000
809 544-8000

Apartado Postal 1441-1
www.grupopopular.com
www.popularenlinea.com
vozdelcliente@bpd.com.do
www.afppopular.com
www.inversionespopular.com.do
www.azul.com.do
www.avance.com.do
www.afipopular.com.do
www.fiduciariapopular.do
www.popularbank.com.do.pa
www.fundacionpopular.org
ASETESA, SRL (809) 544 5732

Información para los accionistas
Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas
del Grupo Popular, S. A.
celebrada en la Torre Popular,
Av. John F. Kennedy #20,
esq. Av. Máximo Gómez,
en la ciudad de Santo Domingo, D. N.,
el sábado 22 de abril del año 2023,
a las diez horas de la mañana.

Coordinación General
Vicepresidencia Ejecutiva
Comunicaciones Corporativas, Reputación
y Banca Responsable

Diseño y Producción
Lourdes Saleme y Asociados

Impresión
Amigo del Hogar



The mark of
responsible forestry

Los materiales papel
satinado 115 matte
y cover 111 en los
gramajes de 170 y 300,
respectivamente,
utilizados en el proceso
de impresión de esta
publicación cuentan
con el certificado de
tala responsable
FSC A000531.

MÁS INFORMACIÓN:
www.grupopopular.com/grupopopular2022



GRUPO POPULAR