

COMO ORGANIZACIÓN ENFOCADA EN LA BUENA GESTIÓN, OPTIMIZAMOS E INTEGRAMOS NUESTROS RECURSOS DE MANERA EFECTIVA PARA ALCANZAR OBJETIVOS RENTABLES Y SOSTENIBLES EN EL TIEMPO. LOGRAMOS BRINDAR SERVICIOS CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA NUESTROS CLIENTES, APOYÁNDONOS EN LA PROFESIONALIDAD DEL EQUIPO DE COLABORADORES Y UNA ESTRUCTURA ROBUSTA DE GOBIERNO CORPORATIVO.

SOMOS
EL GRUPO
FINANCIERO
DE LA BUENA
GESTIÓN EMPRESARIAL
Y EL BUEN GOBIERNO
CORPORATIVO





¿CÓMO ES NUESTRA FUERZA LABORAL?

8,342
COLABORADORES
60%
MUJERES

EDAD
PROMEDIO DE
33 años

70%
PERTENECEN A
LA GENERACIÓN
MILLENNIAL

55%
DE LAS
POSICIONES
GERENCIALES
ESTÁN
OCUPADAS
POR MUJERES

308
PROMOCIONES
EN 2020





EL BIENESTAR EN FORMATO DIGITAL

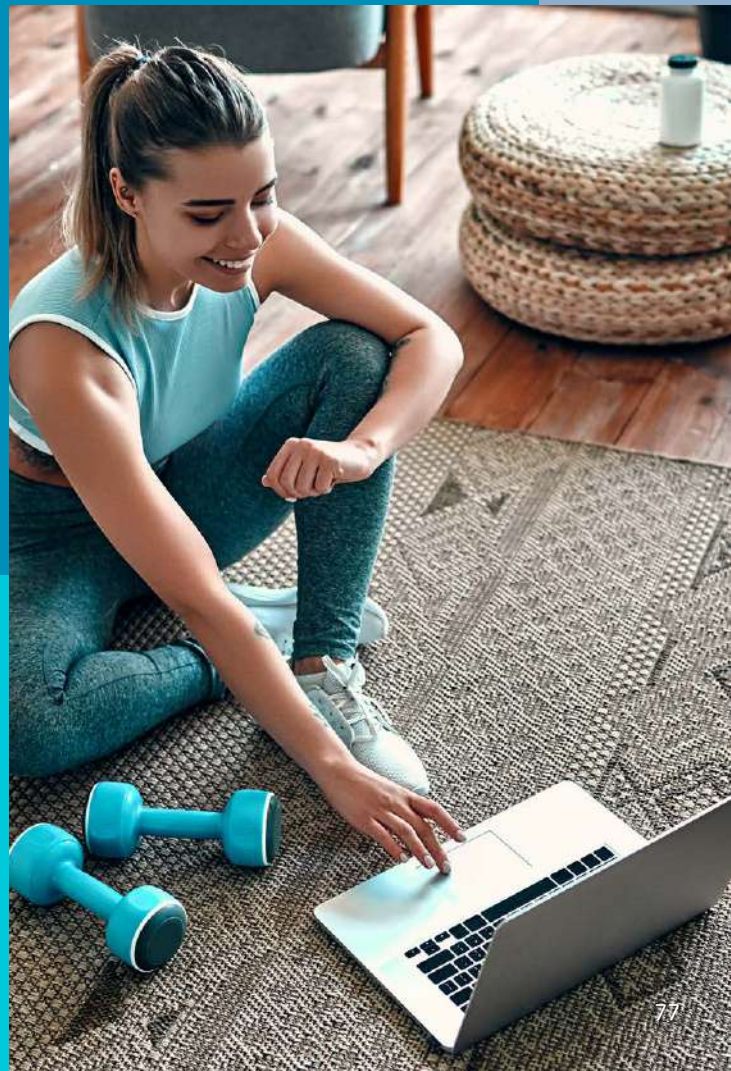
A pesar de la distancia física en los meses de confinamiento, continuamos ofreciendo a nuestros colaboradores vías para mantener su equilibrio entre cuerpo y mente, a través de clases, charlas con especialistas y encuentros guiados, que tuvieron más de 20,000 participantes.

Con el fin de fortalecer el bienestar de nuestra gente también implementamos esquemas de trabajo remoto, horarios flexibles, rotaciones de equipos de forma escalonada y estrictos protocolos de higiene y medidas de seguridad para evitar contagios.

**LÍNEA DIRECTA
DE APOYO Y
SEGUIMIENTO A
CASOS POSITIVOS
DE COVID-19**

**ASISTENCIA
A MÁS DE 342
COLABORADORES
CON MÉDICOS
ESPECIALISTAS**

**ASISTENCIA
PSICOLÓGICA
A 166
COLABORADORES
Y SUS FAMILIAS**





LA NUEVA FORMA DE CAPACITAR A NUESTRO MEJOR ACTIVO

En 2020, pasamos de cursos y entrenamientos presenciales a una modalidad totalmente virtual, con expertos nacionales e internacionales, que capacitaron a diversos grupos de colaboradores en múltiples materias. Igualmente, incrementamos los cursos virtuales de e-learning para aumentar el alcance de la formación continua.

Logramos así mantener a nuestros equipos actualizados y capacitados en temas regulatorios y de tendencias, como el trabajo remoto, la resiliencia, el liderazgo en tiempos de crisis, la innovación y la gestión de equipos a distancia.

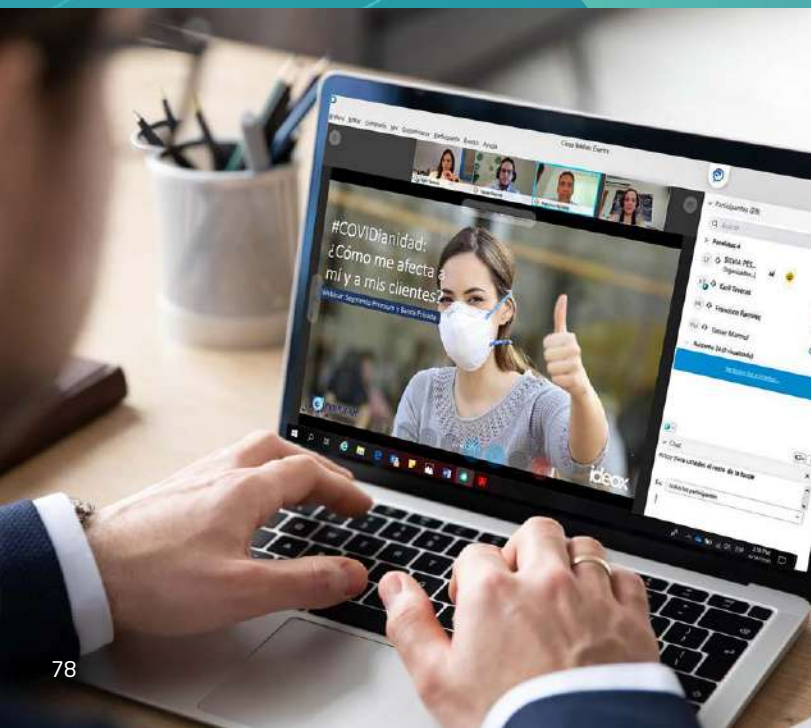
INCREMENTO DE
76%
EN CURSOS



18,426
CAPACITACIONES REALIZADAS,
EN BENEFICIO DE
7,707
COLABORADORES

511,920
HORAS DE CAPACITACIÓN

601 CONFERENCIAS
Y TALLERES
ESPECIALES





DESARROLLANDO EL LIDERAZGO

En el transcurso de un 2020 repleto de desafíos, realizamos diferentes actividades para apoyar el liderazgo de nuestros gerentes. Se identificaron estrategias para acompañar al personal gerencial y mantener el ritmo mediante formatos virtuales.

También continuamos adelante con nuestro programa de Altos Potenciales, que busca la retención y desarrollo del talento gerencial dentro de la organización.



LIDERAZGO

7

MÓDULOS
DE LA ACADEMIA
DE LIDERAZGO

PARTICIPACIÓN DE

419

GERENTES

2,517

HORAS DE
FORMACIÓN

ALTOS POTENCIALES

288

HORAS DE FORMACIÓN CON LA
ESCUELA DE NEGOCIOS ADEN Y

36 PROGRAMAS
COMPLETADOS

600

HORAS DE
FORMACIÓN

13 TALLERES Y
5 EVENTOS
ESPECIALES



AUTOMATIZANDO LOS PROCESOS

Sabemos que la eficiencia en los procesos es fundamental. Por eso, seguimos implementando la cultura Lean para lograr una mejor gestión del tiempo y de los equipos.

169
EQUIPOS LEAN

AHORRO DE **35%**
EN TIEMPO DE PROCESOS

42 PROYECTOS
DE MEJORA
IMPLEMENTADOS



AUMENTO DE **63%**
EN CALIDAD

AUMENTO DE **40%**
EN CUMPLIMIENTO
DE PRODUCTIVIDAD



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



En este mismo sentido, Popular Bank Ltd, nuestra filial de licencia internacional con asiento en Panamá, implementó iniciativas de automatización de los procesos para así manejar las operaciones bancarias de forma más eficiente y ofrecer mejor servicio a sus clientes.

Esto se traduce también en buenos resultados financieros sostenidos en el tiempo.

POPULAR BANK LTD

ACTIVOS
TOTALES

US\$1,384 millones

DEPOSITOS TOTALES

US\$1,071 millones

PATRIMONIO
TOTAL

US\$304 millones, 8% más que en 2019



EL FUTURO ES AHORA

Guiados por la innovación, uno de nuestros valores pilares, Banco Popular invirtió esfuerzos para incrementar el alcance de la automatización robótica de procesos (RPA). Esta es una tecnología de punta que utiliza el software para automatizar tareas y disminuir la intervención humana, mejorando con ello los ratios de eficiencia operativa de la organización.

En 2020, se identificaron y robotizaron 19 procesos operativos de gran volumen, lo que repercute en la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes.

70

TAREAS
ROBOTIZADAS

46,413

TRANSACCIONES MENSUALES
REALIZADAS POR ROBOTS

AUTOMATIZACIÓN DEL **69%**
DE LA OPERATIVIDAD QUE GENERÓ LA MEDIDA "SALTA TU CUOTA"
PARA BENEFICIAR A LOS CLIENTES DURANTE LA PANDEMIA.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



COMPROMETIDOS CON UN SERVICIO MEMORABLE

En el Popular, priorizamos el bienestar y la satisfacción de nuestros clientes, que son el corazón del negocio.

Por eso, a pesar de las circunstancias adversas durante los meses más críticos del confinamiento, el Banco Popular continuó apuntando a un servicio memorable. En 2020, logró que entre el 75% y el 79% de los clientes personales se sintieran muy satisfechos y satisfechos con el servicio ofrecido; en tanto, el nivel de satisfacción entre clientes empresariales fue del 81% al 92%, en los diferentes segmentos de empresas.

14,888 ENCUESTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO EXTERNO Y LOS CANALES DEL BANCO



79%

DE LOS CLIENTES SE SIENTEN **SATISFECHOS** CON EL SERVICIO EXTERNO OFRECIDO



67%

TIENEN AL BANCO POPULAR COMO SU **BANCO PRINCIPAL**



52

ES EL **ÍNDICE DE FACILIDAD (CES)** DEL BANCO DURANTE EL 2020



41%

ES EL **ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN (NPS)** DEL POPULAR



83%

INDICARON QUE LOS **NEGOCIOS CON EL POPULAR** AUMENTARÁN O SEGUIRÁN IGUAL

SATISFACCIÓN EN CANALES DE AUTOSERVICIO



81%

INTERNET BANKING



79%

APP POPULAR



75%

ATM

SATISFACCIÓN EN CANALES DE SERVICIO PERSONALIZADO

88%

OFICIAL



68%

SUCURSAL

ESCUCHANDO, MEJORANDO E INNOVANDO

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Para garantizar la mejora continua de los servicios, Banco Popular mantuvo a plena disposición los canales Voz del Cliente y Chat en Línea. También introdujo la facilidad de realizar reclamaciones desde Internet Banking y la App Popular, o a la dirección de correo reclamaciones-popular@bpd.com.do. De esta forma, transformó la experiencia del cliente, dándole soluciones con mayor agilidad y facilitándole su día a día.



10,580

RECLAMACIONES

30%

RECIBIERON
SOLUCIONES





EL GRUPO DE ASESORES DE EXPERIENCIA DIGITAL DIERON UN SOPORTE VITAL AL EQUIPO DE VOZ DEL CLIENTE

LOGRANDO SOLUCIONAR MÁS DE

2,000

CASOS Y ASISTIENDO ALREDEDOR DE

585

CLIENTES VÍA CHAT EN LÍNEA





IMPULSANDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA

REMESAS

El Banco Popular contribuyó al crecimiento de miles de familias con su servicio de remesas, que trabaja en alianza con las principales remesadoras a nivel mundial. Para facilidad de la clientela, los usuarios pueden retirar sus remesas desde cualquier punto de la red Subagente Popular, además de en las oficinas del banco.

US\$146.8

millones en remesas recibidas en oficinas, Subagente Popular y como crédito a cuenta

SUBAGENTE POPULAR

Subagente Popular está presente en miles de comunidades, impulsando con ello la democratización de los servicios bancarios y la inclusión financiera de la ciudadanía, que cuenta con un banco vecino para efectuar sus principales transacciones.

2,512
comercios afiliados

2.9
millones de transacciones



FINANZAS CON PROPÓSITO

En 2020, como parte de nuestro propósito de democratizar los servicios financieros mediante una adecuada bancarización y manejo de las finanzas personales por parte de los clientes, el Banco Popular continuó expandiendo el programa de educación financiera Finanzas con Propósito.

Esta iniciativa socialmente responsable ayuda a las familias y a las empresas a aprender sobre cómo planificar y administrar correctamente sus ingresos y gastos, de forma sostenible en el tiempo, proporcionándoles herramientas prácticas como el Plan de Organización Financiera. Desde su lanzamiento en 2014 ha impactado favorablemente en más de 75,000 personas.





Por su parte, AFI Popular participa también en el programa Finanzas con Propósito, ofreciendo talleres específicamente diseñados para orientar la inversión en el mercado de valores dominicano. Nuestros talleres y charlas continuaron de forma virtual durante gran parte del año pasado.



89

CHARLAS
IMPARTIDAS
EN EMPRESAS

6,028

PERSONAS DESCARGARON EL PLAN
DE ORGANIZACIÓN FINANCIERA

13,532

PERSONAS
IMPACTADAS
POR LAS CHARLAS

LO MEJOR DE ESTOS
TALLERES SON LOS
RESULTADOS POSITIVOS
EN LA VIDA DE LOS
PARTICIPANTES:

Aumentaron sus
ahorros un

2.5%

al mes de tomar su taller

Redujeron
su mora

1.3%

tres meses después
de la capacitación



MILLAS DE CONOCIMIENTO

Con la motivación de ayudar a las familias a aprender a manejar mejor sus finanzas, Banco Popular lanzó la iniciativa “Millas de Conocimiento”, que permite al usuario de tarjetas de crédito canjear sus Millas Popular por sesiones de asesoría financiera personalizadas.

Los clientes pueden elegir entre sesiones para organizar sus finanzas, para convertirse en inversionistas del mercado de valores o para iniciar sus emprendimientos.



175,838

millas canjeadas por asesorías financieras personalizadas

PROVEEDORES, NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS

Nuestros proveedores forman parte de una cadena de valor de amplio alcance, que nos ayuda a brindar a nuestros clientes un servicio memorable. Todos los proveedores del Grupo Popular se comprometen con un Código de Ética, alineando sus acciones a los valores de nuestra organización.

7,647

EMPRESAS
PROVEEDORAS

354

NUEVOS PROVEEDORES
EN 2020

1,813

PROVEEDORES CON
UNA RELACIÓN DE
MÁS DE CINCO AÑOS

MÁS DE **127** MILLONES
DE HORAS
TRABAJADAS
EN 2020



PREPARANDO A LOS LÍDERES DEL MAÑANA

EDUCACIÓN SUPERIOR SOSTENIBLE

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 y de investigación y, especialmente, con 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).



UN TOTAL DE
1,000
PERSONAS
IMPACTADAS POR
LAS INICIATIVAS
DE FORMACIÓN
EN 2020

UN TOTAL
DE **52**
GRADUADOS CON
MAESTRÍA EN
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
Y SOSTENIBILIDAD
DESDE SU INICIO



INCENTIVANDO LA EXCELENCIA

El programa de becas universitarias Excelencia Popular, el más amplio del sector financiero, ayuda a jóvenes dominicanos de escasos recursos a graduarse como profesionales, cultivando a la vez sus talentos y capacidades con encuentros y charlas de formación integral para la vida. Este programa les permite insertarse de forma productiva en la sociedad y contribuir con el desarrollo sostenible de nuestro país. Muchos de los egresados se incorporan a la organización financiera como empleados. Las becas de Excelencia Popular promueven en gran medida los estudios y capacidades STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Humanidades y Matemáticas, por sus siglas en inglés), representando el 46% de todos los jóvenes becados por el programa.

222

becados
activos en

16 instituciones



220
egresados

16
son
empleados
fijos en
Banco
Popular

NOS UNE LA FE EN EL PORVENIR

Con el fin de continuar contribuyendo al acervo bibliográfico y cultural de nuestro país, en 2020 el Banco Popular auspició el libro institucional “Un pueblo unido por la fe: espacios de devoción”, de la autoría de los doctores en Arquitectura Esteban Prieto Vicioso y Virginia Flores Sasso.

Con esta publicación se logró, no solo enaltecer la historia religiosa de nuestra media isla, sino también transmitir la importancia de la unidad y la fe en tiempos inciertos como los que vivimos.



UN 2020 DE CONTRIBUCIONES

La Fundación Popular es una entidad corporativa que desarrolla, conjuntamente con nuestras empresas filiales, acciones sociales, educativas, de salud y medioambientales.

Además de jugar un rol preponderante en la coordinación para canalizar las ayudas que sirvieron para enfrentar la COVID-19, ejecutó otras muchas acciones que beneficiaron a cientos de miles de personas.

56

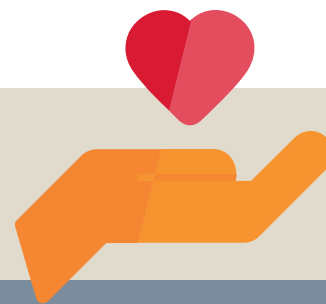
ACCIONES

más de

142,122

PERSONAS
BENEFICIADAS

- Entregas de insumos médicos junto a Sanar Una Nación y CONEP.
- Inauguración del Proyecto de Seguridad Hídrica en la cuenca del río Guayubín, provincia Santiago Rodríguez.
- Jornadas de siembra realizadas de la mano de Plan Sierra, Fondo de Agua Santo Domingo, Federación de Campesinos Hacia el Progreso, el Ministerio de Medio Ambiente, FUNDASEP, Nodo RedeAmérica, Jardín Botánico de Santiago y Guakía Ambiente
- Inauguración de humedales artificiales en la Fortaleza General Benito Monción en Mao, Valverde, y en la Universidad ISA, en Santiago de los Caballeros.
- Diversos talleres de capacitación para los habitantes de Los Montones, La Garita y La Ensenada, junto a Alianza ONG y USAID.
- Entrega de laptops en La Ensenada, Monseñor Nouel.



POPULAR BANK

Por tercer año consecutivo, nuestra filial con sede en Panamá patrocinó el Programa de Atención Educativa Extraescolar de la organización Casa Esperanza.

Esta iniciativa garantiza acceso a alimentación y educación para 25 niños que se encuentran en riesgo social, brindando tutoría al finalizar la jornada diaria de clases y educación en valores.

Popular Bank también donó bonos de supermercado para garantizar la alimentación de múltiples familias durante la pandemia causada por la COVID-19.





Desde joven he tenido un fuerte vínculo con Santiago.

Cuando Alejandro Grullón tuvo la idea de crear el primer banco de capital privado en el país, no dudé en apoyarlo. Le ofrecí total cooperación en todos los sentidos. Formé parte de la Junta Promotora que él encabezó para organizarlo.

La sencillez, la atención y el sentido humano de Alejandro fueron claves para el éxito del proyecto. Desde ese entonces, siempre me he sentido comprometido con que la empresa progrese.

Cuando el Popular nació, hace más de medio siglo, el país era otro. Recuerdo cuando abrió la sucursal de Moca, la tercera en el país, y cuando las acciones costaban tan solo 50 pesos. La institución ha ido creciendo mucho y su apuesta por los servicios tecnológicos la ha convertido en un ejemplo a nivel nacional.

HISTORIAS QUE NO SE DETIENEN

MARIO CÁCERES

EL VALOR DE LA CONFIANZA DE UN ACCIONISTA



Sin duda, ese crecimiento ha sido astronómico, y no solo en temas de innovación y buena gestión, sino también en términos de responsabilidad social, su atención para resolver problemas básicos de nuestra sociedad.

Por ejemplo, ahora con la pandemia, la organización tomó de inmediato medidas para tender una mano a la población y acomodar a las personas para que pudieran enfrentar esta situación. Hay que reconocer esa disposición y servicio para ayudar al país.

Alejandro Grullón se propuso impulsar el lado social y, definitivamente, logró integrarlo en la cultura de la organización. Veo cómo los ejecutivos del Grupo Popular que ejercen hoy en día continúan con esa visión y esas acciones. Eso ha fortalecido a la institución a lo largo del tiempo.

Muchos miembros de mi familia nos hemos mantenido vinculados como accionistas y clientes del Popular desde sus orígenes. Estamos agradecidos y confiados. El Grupo Popular ha demostrado tener estrategia y una buena transición, con directivos con capacidad y habilidades.

Felicito sobremanera el apoyo a iniciativas que tienen como su apoyo al Plan Sierra, que en las últimas décadas ha hecho una diferencia imposible de ignorar. Creo que hablo por muchos cuando digo que ver ese tipo de aportes aumenta el deseo de formar parte de la familia Popular.

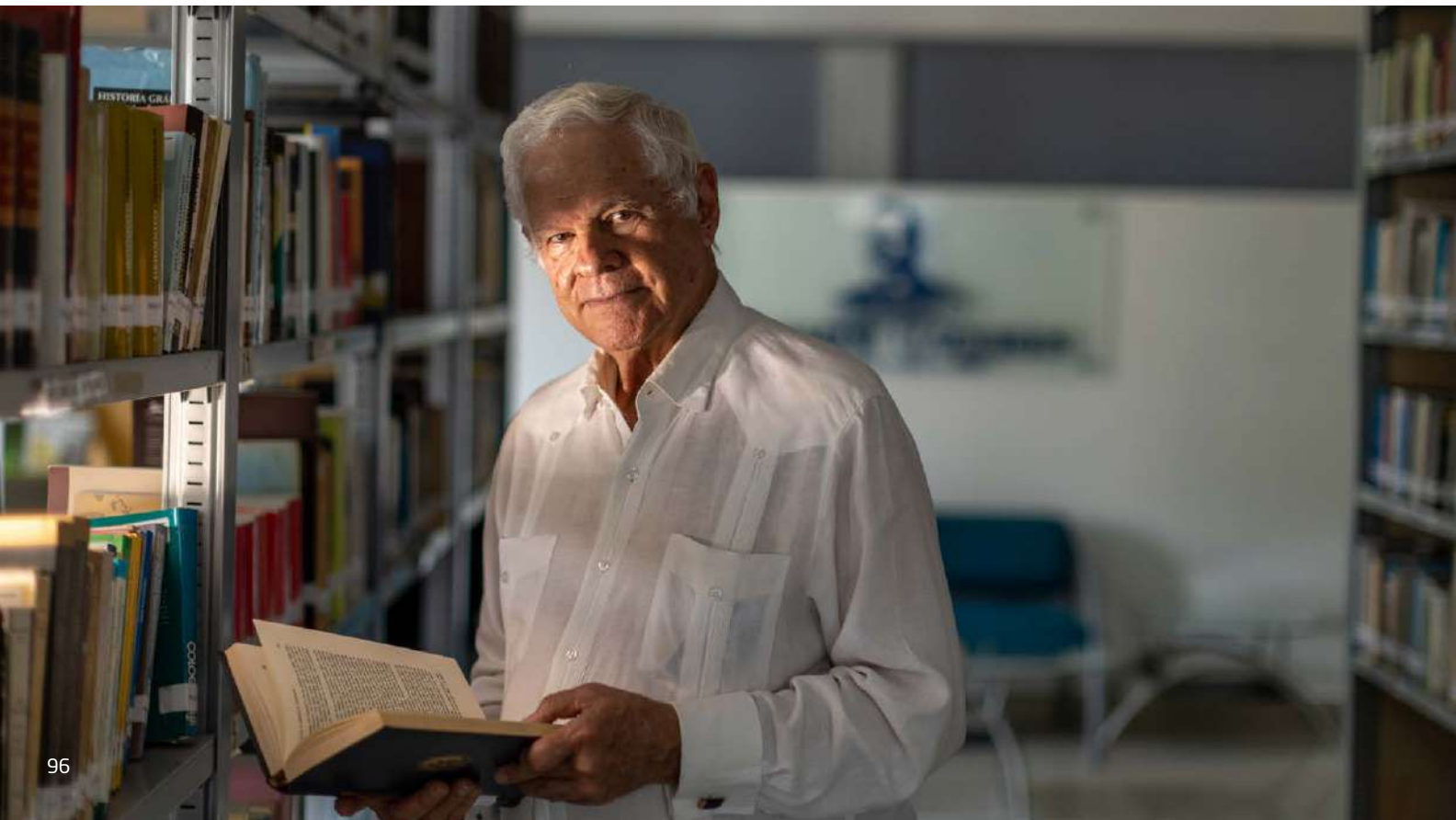
Es más, la Asociación para el Desarrollo de la Provincia Espaillat, de la cual fui presidente, se creó teniendo en cuenta los logros sociales del Grupo Popular y sus filiales, que fueron un gran estímulo a seguir.

Aunque siempre me dedique a la agronomía, me resulta de mucha satisfacción ver cómo esta asociación se hizo fuerte y exitosa desde el principio. Logró la construcción de una importante carretera, el establecimiento de una zona industrial y aportó al establecimiento de múltiples empresas e instituciones en la provincia.

Estar activo en el mundo social y económico ha sido fundamental en mi vida. Mi rol como accionista en el Grupo Popular y mi participación en otras instituciones de importancia en el país ha sido crucial para la creación de relaciones fundamentales a nivel profesional y personal.

A esto le sumo mi afición por la lectura y la escritura, actividades a las que les dedico mucho tiempo y que recomiendo a todos, porque me han formado como persona.

Esto sin olvidar lo más importante: mi familia, un área de mi vida que atesoro y que me ha enseñado que nunca se deja de aprender. //



ESTAR ACTIVO EN EL MUNDO SOCIAL Y ECONÓMICO HA SIDO FUNDAMENTAL EN MI VIDA. MI ROL COMO ACCIONISTA EN EL GRUPO POPULAR Y MI PARTICIPACIÓN EN OTRAS INSTITUCIONES DE IMPORTANCIA EN EL PAÍS HA SIDO CRUCIAL PARA LA CREACIÓN DE RELACIONES FUNDAMENTALES A NIVEL PROFESIONAL Y PERSONAL.

