

COMO LÍDERES EN LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DEL PAÍS, HEMOS SEGUIDO OFRECIENDO A NUESTROS CLIENTES LAS SOLUCIONES MÁS AVANZADAS DEL MERCADO PARA FACILITARLES SU VIDA Y AYUDARLES A ALCANZAR SUS SUEÑOS DE FORMA SOSTENIBLE.

SOMOS EL GRUPO FINANCIERO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA INNOVACIÓN



AMPLIANDO EL LIDERAZGO DIGITAL

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



LOS CLIENTES DEL BANCO POPULAR SON CADA VEZ MÁS DIGITALES

USUARIOS DIGITALES

1.3 millones

de afiliados a canales digitales, 312,610 nuevos afiliados en 2020

PÁGINA WEB

Más de

38.3 millones

de visitas a Popularenlinea.com. El 66.6% accedieron desde dispositivos móviles

TRANSACCIONES DIGITALES

Más de

196

millones de transacciones digitales, 87% del total

CANALES DIGITALES

87%

de las transacciones internacionales se realizaron a través de Internet Banking

45%

de clientes nuevos se afiliaron a nuestros canales digitales



LAS INVERSIONES EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL



En 2020 nuestro puesto de bolsa, Inversiones Popular, relanzó su página web con una apariencia más fresca y un diseño más intuitivo, que permite a los clientes realizar escenarios de inversión utilizando calculadoras de títulos. Además, incluye una innovadora facilidad para solicitar la apertura de cuentas de corretaje.

Por otro lado, se creó un nuevo perfil de Instagram, @InversionistaPopular, que consolida en un mismo espacio a las tres filiales del mercado de valores del Grupo Popular, y tiene como objetivo educar al público sobre el mercado de valores dominicano, llevando un contenido novedoso, útil y de fácil entender.

AZUL SERVICIOS DIGITALES POPULAR

En 2020, los pagos de comercio electrónico incrementaron en 48% respecto al año anterior, gracias a las soluciones de Ecommerce y Link de Pagos.

TERMINALES DE PAGO

32,600

LOCALIDADES AFILIADAS

Más de

22,500

a nivel nacional

TRANSACCIONES PROCESADAS

Más de

71 millones

FACTURACIÓN EN TERMINALES DE AZUL

Más de

RD\$193.5

millones

APLICACIONES QUE FACILITAN LA VIDA

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



La App Popular de Banco Popular, nuestra principal filial, es la aplicación bancaria más descargada y utilizada del mercado financiero.

690,651

usuarios

20%

más que en 2019

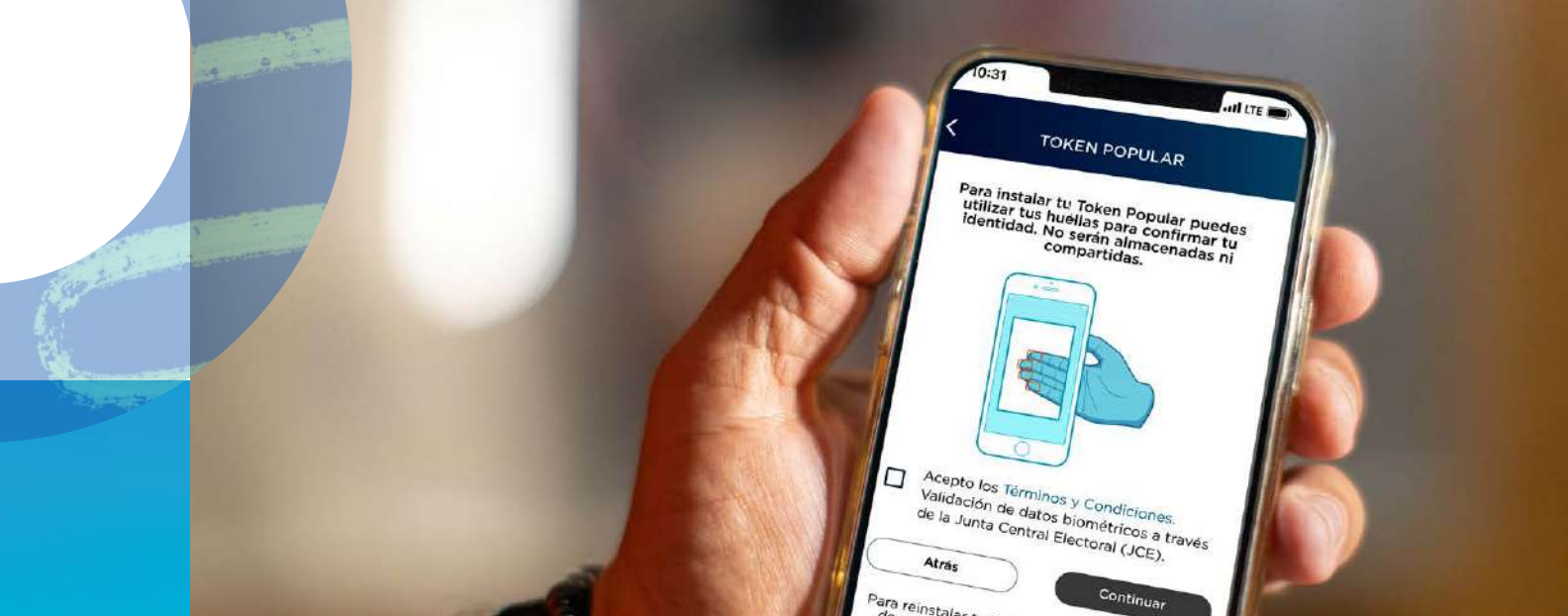
Más de

24 millones

de transacciones en 2020,

+34%





9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



DEPÓSITO DE CHEQUES

A través de esta funcionalidad en la App Popular, el usuario toma una foto del cheque endosado por ambas caras. La plataforma le envía un correo electrónico aceptando el depósito. El monto está disponible al siguiente día laborable. Esto reduce el flujo de personas en oficinas para depositar cheques, una de las transacciones más solicitadas en las áreas de caja.

TOKEN DIGITAL

Como parte de sus protocolos de ciberseguridad para el uso de canales digitales, el Banco Popular asigna a sus clientes una llave electrónica o Token Popular, que autentica al usuario y la operación que desea realizar. Ahora, el cliente puede solicitar una versión digital de este token a través de la aplicación móvil, sin necesidad de acudir a una sucursal, gracias al escaneo de sus huellas digitales mediante una fotografía tomada con el celular.

LAS APPS DE AFP POPULAR



La segunda versión de la aplicación móvil de AFP Popular para clientes, App Afiliados, incluye una calculadora de pensiones que permite consultar saldos, diseñar el monto de pensión deseada y realizar los ajustes de lugar en los ahorros para el retiro.

La aplicación móvil para el departamento comercial de AFP Popular también fue renovada para apoyar la fuerza de ventas y facilitar el proceso de negociación.



CÓDIGO QR AZUL

Como parte de nuestra continua innovación en medios de pagos, AZUL lanzó esta nueva funcionalidad para comercios, que les facilita recibir pagos de sus clientes de forma segura sin contacto. En la App Popular, del Banco Popular, y en la App tPago, los usuarios tienen integrada esta solución, que les permite pagar desde su teléfono móvil, con solo escanear un código QR.

1,780
pagos con
código QR



DEJANDO ATRÁS EL EFECTIVO

Como consecuencia de la pandemia y la evolución de la banca, el uso del efectivo se va reduciendo y se prefieren otras formas de pago. En esto, el Banco Popular es el principal emisor de tarjetas en el país, con un portafolio de más de 30 tipos de tarjetas que se adaptan a las necesidades de sus clientes.

498,720

tarjetas de crédito

68,003,912

transacciones

RD\$154,911 millones facturados



MILLAS

Más de

1.4 millones de millas redimidas

65,151

clientes beneficiados

EL FUTURO DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS



5.1 millones

DE DEPÓSITOS,
38% DEL TOTAL

RD\$41,509

MILLONES
EN DEPÓSITOS

CAJEROS
AUTOMÁTICOS

1,024

149,406

PAGOS DE PRÉSTAMOS
Y TARJETAS

CAJEROS
DE DEPÓSITO

409

65% DE LAS CUENTAS NUEVAS EN
2020 REALIZARON DEPÓSITOS
EN NUESTROS CAJEROS

ALIANZA DE REDES DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

El año pasado, Banco Popular llevó a cabo una alianza con Scotiabank, gracias a la cual los clientes de ambas entidades pueden consultar sus balances y retirar efectivo con sus productos de débito, en cualquiera de los cajeros automáticos de ambas entidades en el país, sin ningún costo asociado.

Con esta iniciativa aumentaron los puntos de servicios y, además, contribuyeron a reducir el flujo de personas a las sucursales durante la pandemia.

CÓDIGO CASH

Con este nuevo servicio, los clientes de Banco Popular pueden enviar a otra persona desde su App Popular un código, que al ser digitado en nuestros cajeros automáticos les permite retirar el efectivo sin necesidad de contar con una cuenta o tarjeta de débito.

Más de **16,000**

clientes probaron la experiencia del Código CASH en 2020

Cada cliente utilizó el servicio 2.2 veces con retiros en promedio de

RD\$11,600

91,326

retiros con Código CASH se registraron en los cajeros automáticos de Banco Popular



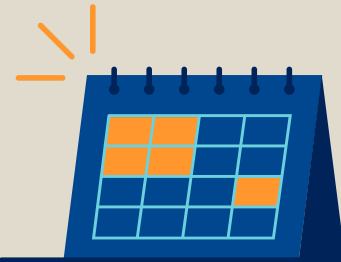
TURNOS Y CITAS CON RESERVA DESDE LA WEB Y DESDE LA APP POPULAR

Para hacer más eficaz la atención en oficinas y facilitar el uso del tiempo a sus clientes, el Banco Popular lanzó la funcionalidad Turnos y Citas, que permite a sus clientes reservar turnos en el mismo día o programar citas para días sucesivos, ya sea desde Internet Banking o la App Popular.

Más de

107,000

turnos y citas reservados
de forma digital



OFICINAS HÍBRIDAS

En 2020, el Banco Popular dio formal apertura a un nuevo modelo de oficinas híbridas, iniciando en San Cristóbal y Bonaó, que combinan la atención tradicional con una mayor disposición de canales digitales, de una forma didáctica e intuitiva para los clientes, con el propósito de facilitar su migración al mundo digital.

Este modelo híbrido de servicios bancarios, innovador en el país, sigue la tendencia internacional de las grandes entidades financieras en otros mercados.



PIONEROS EN LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PUERTOS

AZUL y el Banco Popular participaron como socios locales en una alianza internacional con Mastercard y DP World para digitalizar los flujos de pago del ecosistema portuario de la terminal DP World Caucedo.

Esta colaboración es una primicia mundial en la industria del transporte liderada por DP World, casa matriz de DP World Caucedo, y Mastercard. La República Dominicana se convirtió en el primer país donde se implementó esta innovación, que facilita a los propietarios de carga y las empresas importadoras pagar los costos de flete de manera más eficiente y remota.



AUTOFERIA POPULAR APUESTA POR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE



La vigésimo quinta versión de la Autoferia Popular se celebró bajo un formato híbrido, digital y presencial, en todo el país, en concesionarios, *dealers* autorizados y sucursales del Banco Popular. En esta última edición, los clientes mantuvieron sus preferencias de compra, aprovechando los planes de financiamiento más competitivos y demostrando la confianza en una pronta reactivación de la economía dominicana, dada la importancia del sector automotriz en la actividad económica.

SOLICITUDES DE FINANCIAMIENTO PARA VEHÍCULOS ECO POR RD\$581 MILLONES Y APROBACIONES POR MÁS DE RD\$350 MILLONES. ESTO HABLA DE LA TENDENCIA EN CRECIMIENTO DE ESTE SEGMENTO AUTOMOTRIZ, GRACIAS A LA MAYOR CONCIENCIA DE LOS USUARIOS HACIA LA MOVILIDAD SOSTENIBLE.

MAYOR CATÁLOGO DE VEHÍCULOS ECO EN EL MERCADO, CON **42** MODELOS HÍBRIDOS Y ELÉCTRICOS

24 NUEVOS MODELOS DE VEHÍCULOS

TASAS FIJAS DESDE **6.45%**



MÁS DE **RD\$9,260 MILLONES** EN SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS

RD\$4,000 MILLONES APROBADOS, EQUIVALENTES A **2,500** VEHÍCULOS NUEVOS

COMPROMETIDOS CON LA CIBERSEGURIDAD

MONITOREO, DETECCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD

Buscamos ayudar a nuestros clientes a prosperar en el mundo digital. Por eso, tenemos un firme compromiso con la seguridad en línea y continuamos con el desarrollo de capacidades técnicas y procedimentales para el monitoreo, detección y gestión de incidentes de ciberseguridad. En este sentido, nuestra principal filial, Banco Popular, trabaja para que sus clientes puedan realizar operaciones en la red con total seguridad, brindándoles un servicio 24/7, gracias a una potente infraestructura tecnológica. Durante el año 2020, la filial continuó fortaleciendo su programa de seguridad de la información y ciberseguridad, incorporando los requerimientos del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información del Banco Central de la República Dominicana y adecuándolo a las mejores prácticas. A través de la sección Pistas de Seguridad, disponible en Popularenlinea.com y mediante la etiqueta #PistasdeSeguridad en las redes sociales, nos mantuvimos informando y educando a la población dominicana para fortalecer su cultura de ciberseguridad, con el objetivo de que estén alerta ante posibles intentos de fraude cibernético.

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



CULTURA DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN INFORMÁTICA



MÁS DE
30 mil
EVENTOS POR
SEGUNDO SE
MONITOREARON,
AUMENTANDO
LA COBERTURA
DE NUESTRO
SOC (SECURITY
OPERATIONS
CENTER)

MÁS DE
3,300
EMPLEADOS SE MIGRARON
A UN SISTEMA DE
TELETRABAJO SEGURO

142,555
VISITAS A NUESTROS
CONTENIDOS SOBRE
CIBERSEGURIDAD EN
POPULARENLINEA.COM
EN 2020





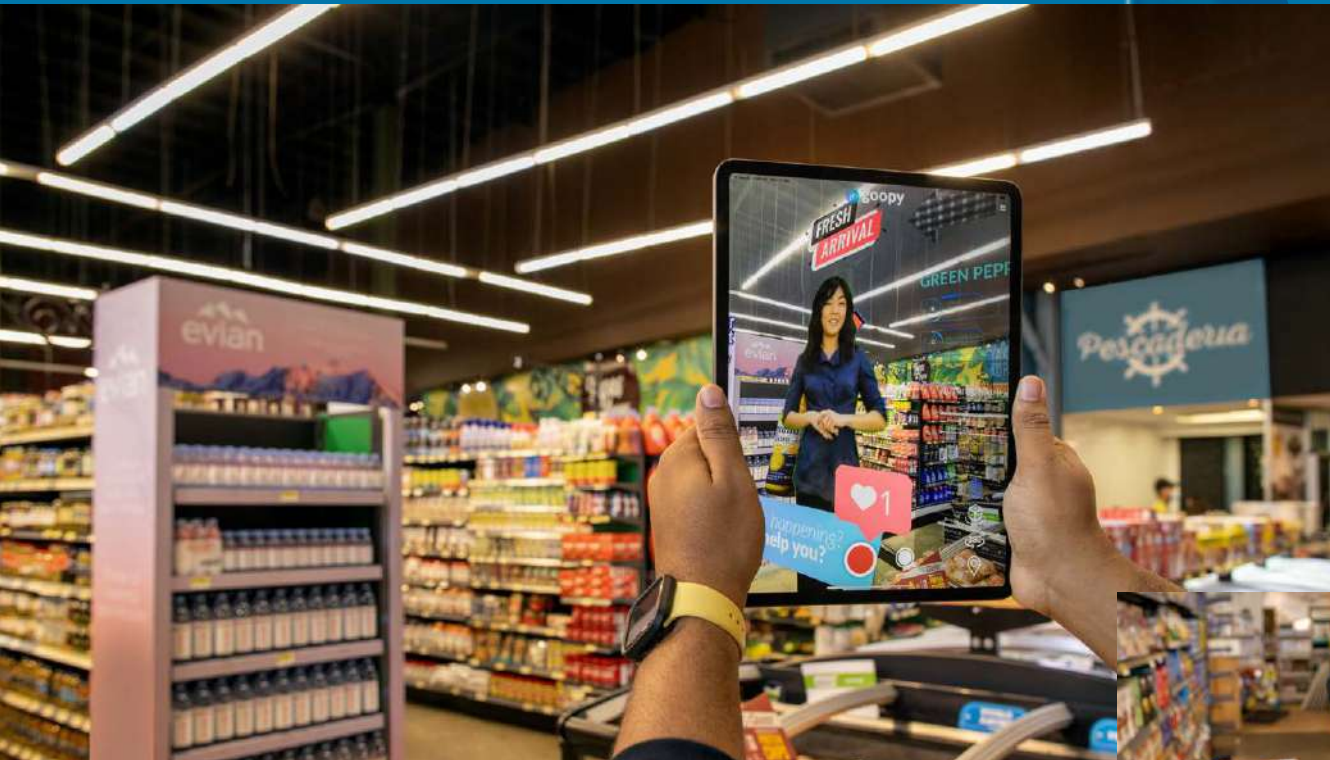
Nos conocimos hace más de 10 años trabajando en los departamentos de informática y publicidad de una empresa local. Siempre nos tocaban proyectos en conjunto y, al cabo de unos meses, hicimos clic.

El conocimiento de publicidad de Luis lo llevó al diseño web como free lancer. Poco después, empecé a ayudarlo con la arquitectura tecnológica de sus proyectos. Ambos crecimos en Santo Domingo, pero en distintas partes. Yo en el oeste y Luis en Cristo Rey.

Sin embargo, los dos experimentamos un amor por la tecnología desde una edad temprana.

HISTORIAS QUE NO SE DETIENEN

GOOPY REALIDAD AUMENTADA CON SABOR CRIOLLO



Una tarde después del trabajo empezamos a hablar sobre la realidad aumentada, una tendencia mercadológica que veíamos crecer bastante en el mercado internacional. Nos dimos cuenta que este nicho aún no se había aprovechado en República Dominicana. Después de muchos cafés nació Goopy, nuestra empresa de creación de contenido de realidad aumentada.

El inicio no fue fácil. Las herramientas para crear esta tecnología son sumamente caras y no existían a nivel local. La primera prueba nos tomó un mes de trabajo y era lenta y difícil de manejar.

Hicimos un segundo intento con un proveedor en el extranjero. Tras un año trabajando las 24 horas del día, explotamos todos nuestros ahorros, pero lo logramos. Hoy en día, Goopy es el único proveedor de tecnología de realidad aumentada para tabletas y móviles en el Caribe.

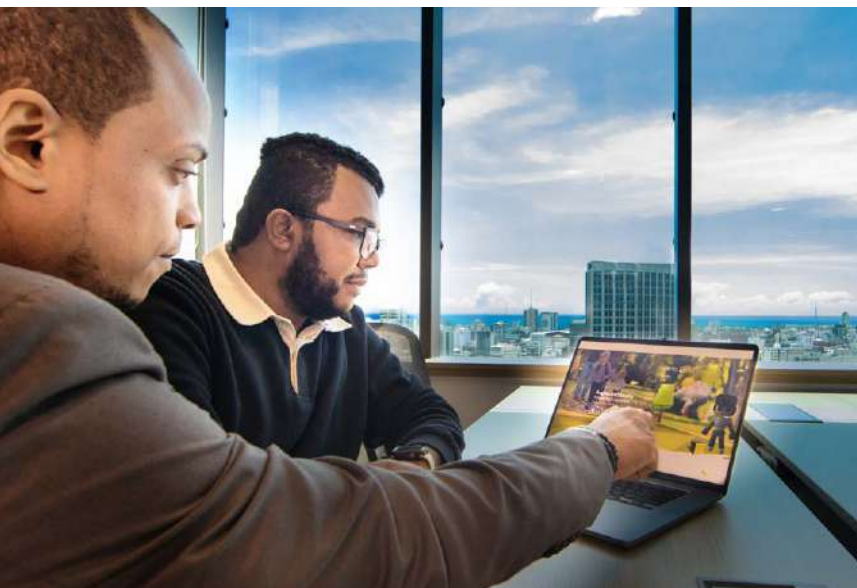
Ambos somos fieles creyentes en la combinación del marketing, la tecnología, la inteligencia empresarial y el diseño web útil para los usuarios. Muchas startups fallan porque sus plataformas carecen de uno de estos ámbitos. Con Goopy, teníamos todo claro, menos lo empresarial. Nos ha tocado investigar, consultar y aprender sobre la marcha.

Hay mucho talento dominicano en la tecnología, pero no se ha potenciado lo suficiente. Por esto, nuestros grandes clientes están en el extranjero, donde vemos que las empresas toman más riesgos en términos de marketing.

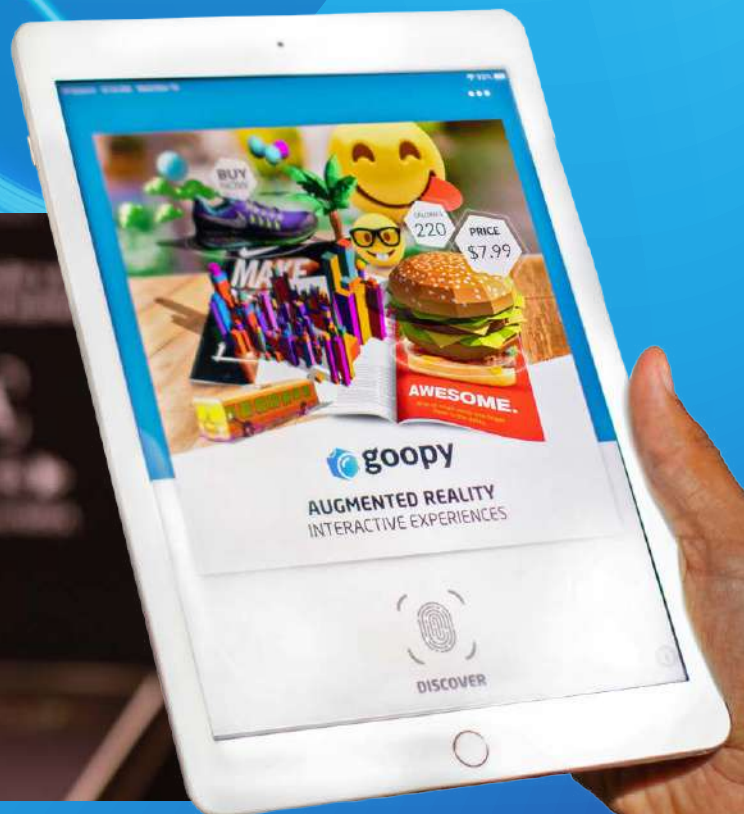
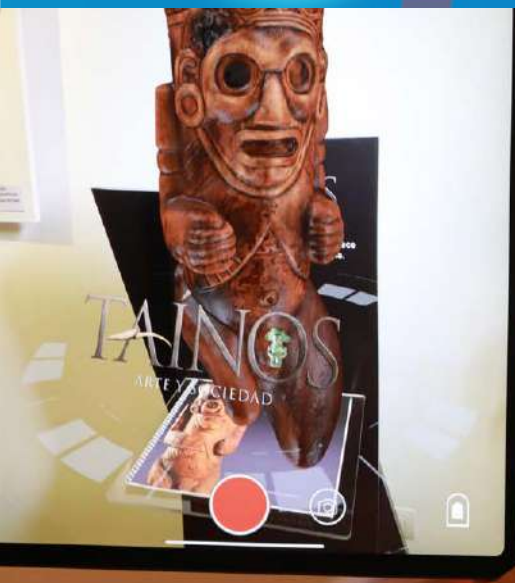
Sin embargo, con la pandemia y la nueva normalidad, creemos que esto irá cambiando. Ya es más que evidente la dependencia que existe en lo virtual. Además, las empresas dominicanas están empezando a invertir más en el research y la creación de soluciones tecnológicas.

Nuestra visión para Goopy es amplia. Estamos creando Goopy For Education, que ayudará a los estudiantes a aprender con realidad aumentada, utilizando machine learning, o algoritmos que van aprendiendo. Hace poco empezamos a diseñar portales en 3D con audio explicativo para enseñar sobre algunos temas, como el espacio.

Después de ahí, quisiéramos empezar con la enseñanza de idiomas en realidad aumentada y luego la liberación de nuestra plataforma. Así, cualquiera la podría comprar y usar. Para esto nos falta tiempo e inversión, pero sabemos que con la dosis adecuada de trabajo e imaginación, las oportunidades en este mundo de la tecnología son infinitas. //



HAY MUCHO TALENTO
DOMINICANO EN EL ÁMBITO DE
LA TECNOLOGÍA, PERO NO SE
HA POTENCIADO LO SUFICIENTE.
POR ESTO, NUESTROS
GRANDES CLIENTES ESTÁN EN
EL EXTRANJERO, DONDE VEN
MÁS FÁCIL TOMAR RIESGOS EN
CUESTIÓN DE MARKETING.





El Banco Popular se encuentra en pleno proceso de transformación digital. Por eso, implementó un cambio radical en su forma de trabajar con el sistema AGILE.

Más que una metodología para el desarrollo de proyectos de forma más rápida y eficiente, AGILE es una filosofía que engloba una forma distinta de pensar en los procesos laborales. Permite impulsar negocios bajo un esquema más resiliente, orientado al cliente y su experiencia.

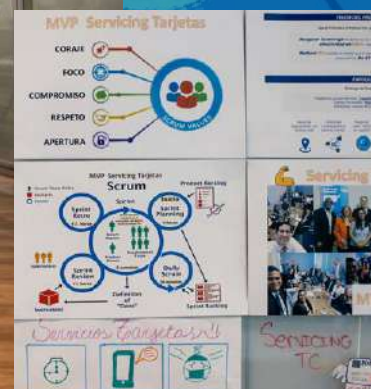
Esta es una metodología basada en un manifiesto, cinco valores y 12 principios que se implementan de forma “religiosa” para poder ver resultados.

Cualquier organización puede contar con unidades de trabajo AGILE y otras que no lo sean. Pero dentro de un equipo AGILE, no existen concesiones: hay que respetar los conceptos, porque si no obtendremos lo mismo que siguiendo cualquier otra metodología convencional.

HISTORIAS QUE NO SE DETIENEN

MESAS AGILE

TRANSFORMACIÓN Y COMPROMISO
PARA SERVIR MEJOR



Cada proyecto se divide en pequeñas partes que deben completarse en plazos cortos, con el objetivo de crear productos y servicio de calidad que respondan a las necesidades del panorama actual.

En vez de trabajar de forma lineal, el equipo multidisciplinar se enfoca en un modelo de mejora continua en el que se planifica, se crea, se comprueba el resultado y se mejora. Esto, además, permite el desarrollo de respuestas rápidas para todos los grupos de interés de la organización.

La idea central pasa por priorizar a los individuos y sus interacciones frente a los procesos y herramientas, dando importancia a la colaboración con los clientes y a la respuesta rápida ante los cambios; y, por supuesto, valorando más que un producto sea funcional aunque no esté al 100% según el diseño original.

Para ello, el coraje, enfoque, compromiso, respeto y apertura son valores fundamentales para lograr ser ágiles en la satisfacción de los clientes y en la aceptación y aprovechamiento de los cambios que surgen en el entorno.

Esta nueva forma de trabajar ha ayudado al Banco Popular a tener más claras sus prioridades, alinear la fuerza de distintas áreas y pensar tanto a nivel local como global. Y, por encima de todo, está permitiendo a nuestros equipos colaborar de manera integrada, poniendo al cliente en primer lugar, innovando y pensando en torno a un mejor futuro. En definitiva, se trata de dar relevancia a las personas y al resultado del valor creado, con la colaboración del cliente. //