

ME
JO
RAN
DO

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA BUENA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS. PARA ELLO, TENEMOS EL RESPALDO DE NUESTRO EXCELENTE EQUIPO DE COLABORADORES, CUYA LABOR PROFESIONAL NOS PERMITE BRINDAR SERVICIOS CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES. SOLO ASÍ LOGRAMOS ALCANZAR NUESTROS OBJETIVOS DE FORMA RENTABLE Y SOSTENIBLE.

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2021



UNA MIRADA A NUESTRO INTERIOR

FLEXIBILIDAD Y SALUD

A lo largo del año pasado, logramos mantener el trabajo virtual y flexible para nuestros empleados, preservando su salud y la necesidad de distanciamiento sin comprometer el desempeño laboral.



6,988

COLABORADORES EN PROMEDIO

60%

MUJERES

60%

DE LOS EMPLEADOS PERTENECEN A LA GENERACIÓN MILLENIAL

55%

DE NUESTRAS POSICIONES GERENCIALES ESTÁN OCUPADAS POR MUJERES

EDAD PROMEDIO

34 años



EN MATERIA DE IGUALDAD



En 2021, nos sumamos al sello Igualando RD, una iniciativa liderada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer, que tiene como propósito establecer y alcanzar estándares que promueven la igualdad laboral y el empoderamiento económico de las mujeres.

Mediante la firma de una carta de compromiso, ampliamos nuestro modelo de gestión de buenas prácticas en el ámbito de la equidad de género, incorporando nuevos aspectos de conciliación de la vida laboral y familiar o personal, acceso al trabajo e igualdad salarial, eliminación de la discriminación, prevención e intervención en casos de violencia intrafamiliar y contra la mujer.

A finales de 2021, Igualando RD reconoció nuestro empeño y trabajo para promover la igualdad de género dentro del ambiente laboral.



EN MATERIA DE INCLUSIÓN



Continuamos impulsando el programa “Popular para Todos”, que busca mejorar la experiencia de nuestros clientes con discapacidad, reduciendo barreras de acceso en los servicios y productos, e impulsar una cultura inclusiva dentro de la organización para promover un trato igualitario. El programa también fomenta la contratación de colaboradores con discapacidad.

Gracias a las diferentes iniciativas desplegadas, en 2021 fuimos reconocidos con quince sellos “RD Incluye” por las buenas prácticas inclusivas llevadas a cabo, otorgados por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).



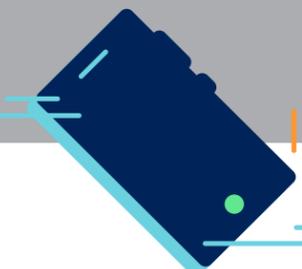
- 11 oficinas inclusivas, con cajas, rampas y otras instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.
- Capacitación en lengua de señas y sensibilización de nuestros colaboradores.
- Adaptación de nuevas oficinas y canales para personas con discapacidad.
- Campaña de concientización interna y externa sobre los derechos y la inclusión de personas con discapacidad.
- Fomento de una cultura inclusiva a través de la implementación de la guía de atención a personas con discapacidad.
- Incorporación de una política general de inclusión.



SOMOS SÚPERDIGITALES



- Logramos la identificación y robotización de 15 procesos operativos compuestos por un total de 140 tareas de gran manualidad y volumen, sumando un total de 34 procesos robotizados.
 - Reducción del tiempo operativo en 65%
 - Incremento de productividad promedio de un 53%
 - Absorción del 31% anual de las transacciones para servicios robotizados
- Implementamos la firma electrónica a través del motor de firma DocuSign, que permite a nuestros clientes, proveedores y colaboradores firmar desde cualquier lugar a través de sus dispositivos móviles.
 - 14,130 firmas completadas
- En 2021 logramos digitalizar 10 procesos, para un total de 29 procesos digitalizados y un incremento significativo en la eficiencia de nuestros procesos.



CONTIGO, SIEMPRE

Como parte de la continua digitalización de nuestra organización para aumentar la conexión entre nuestros colaboradores, lanzamos una nueva iniciativa que busca transformar su experiencia, facilitándoles el acceso a servicios y herramientas de gestión humana.

Se trata de ContiGO, cuyo primer componente es la App ContiGO, que permite entregar a nuestros colaboradores contenido de relevancia, tanto institucional como personal, a través de una plataforma rápida, con disponibilidad 24 horas y bajo un formato novedoso para la organización.

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS



65%
REDUCCIÓN MÁXIMA TIEMPO DE CICLO DE PROCESOS OPTIMIZADOS



59%
AUMENTO DE LA CALIDAD



57%
AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD



39%
AUMENTO DEL CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS ACORDADOS



DESARROLLANDO EL LIDERAZGO

ACADEMIA DE LIDERAZGO

- Nueve módulos de la Academia de Liderazgo, incrementando en un 38% la cantidad de gerentes entrenados.
- Continuamos con nuestro programa de desarrollo gerencial, donde participaron 124 gerentes recién promovidos y de nuevo ingreso a la institución, y cuya finalidad es desarrollar en ellos las principales habilidades directivas requeridas para lograr un mayor desempeño en sus funciones.



ALTOS POTENCIALES

El programa de Altos Potenciales está integrado por 180 gerentes de toda nuestra institución, 51% mujeres y 49% hombres, que realizaron 70 programas o actividades formativas, con la escuela de negocios ADEN, Certificación en Leadership Coaching con la empresa Resulting, Formación de Mentoring con INTRAS y la Red de Mentores de España y dos webinaros orientados en temas de nuevos perfiles y nuevas competencias, liderazgo e innovación.



POR UN MEJOR DESEMPEÑO

Durante 2021, continuamos capacitando a nuestra gente y seguimos diseñando cursos y entrenamientos virtuales, logrando mantener a nuestros equipos actualizados en temas regulatorios y de tendencias. También impartimos talleres presenciales exclusivamente relacionados con los sistemas bancarios, manteniendo los protocolos de seguridad y distanciamiento correspondientes.



7,358
PERSONAS
CAPACITADAS

26,324
CURSOS
COMPLETADOS

325
BECAS DE ESTUDIO
OTORGADAS



481,832
HORAS
DE CAPACITACIÓN



FORTALECIENDO NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE

En 2021, el 85% de nuestros clientes expresaron sentirse muy satisfechos y satisfechos con el servicio ofrecido por el Banco Popular en las encuestas realizadas.

Los resultados del monitoreo de la experiencia reflejan que logramos superar las expectativas de nuestros clientes y mejorar los niveles de satisfacción, especialmente en oficinas y canales digitales.

Las oficinas, Internet Banking y la APP Popular registraron los mejores indicadores de satisfacción de todos los canales evaluados, superando el 90% en niveles de satisfacción.



85%

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



DIMOS ASISTENCIA PERSONALIZADA Y DIFERENCIADA A

12,063

CLIENTES QUE PRESENTARON RECLAMACIONES DURANTE EL 2021, AUMENTANDO SU SATISFACCIÓN CON EL PROCESO EN

11%

NUESTRAS OFICINAS, INTERNET BANKING Y APP POPULAR REGISTRARON INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE MÁS DE UN

90%



AYUDA EN FORMATO DIGITAL

Ampliamos las opciones de atención a clientes que presenten inconvenientes en canales digitales, incluyendo seis nuevos servicios y soporte a través de nuestro centro de contacto, logrando la atención de aproximadamente 7,000 clientes mensuales y más de un 85% de servicios completados en el primer contacto. El equipo de Asesores de Experiencia Digital orientó a las oficinas para contribuir con la solución de más de 2,900 casos.

CLIENTES INTERNOS

CERTIFICACIÓN ORO

El pasado año se realizaron aproximadamente 8,000 encuestas para evaluar nuestro servicio interno. Obtuvimos resultados positivos, logrando por segunda vez certificación ORO, con una nota de 95, y un Top Two Box (T2B) de satisfacción de 98%. Estos resultados reflejan el nivel de compromiso, entrega y trabajo en equipo demostrado por nuestros colaboradores. A su vez, se midió la satisfacción de los colaboradores que están bajo el modelo de trabajo remoto/híbrido, en la cual se registra un 91% de T2B, y una satisfacción en cuanto a productividad bajo esta modalidad de 94%.

ESCUCHANDO Y MEJORANDO

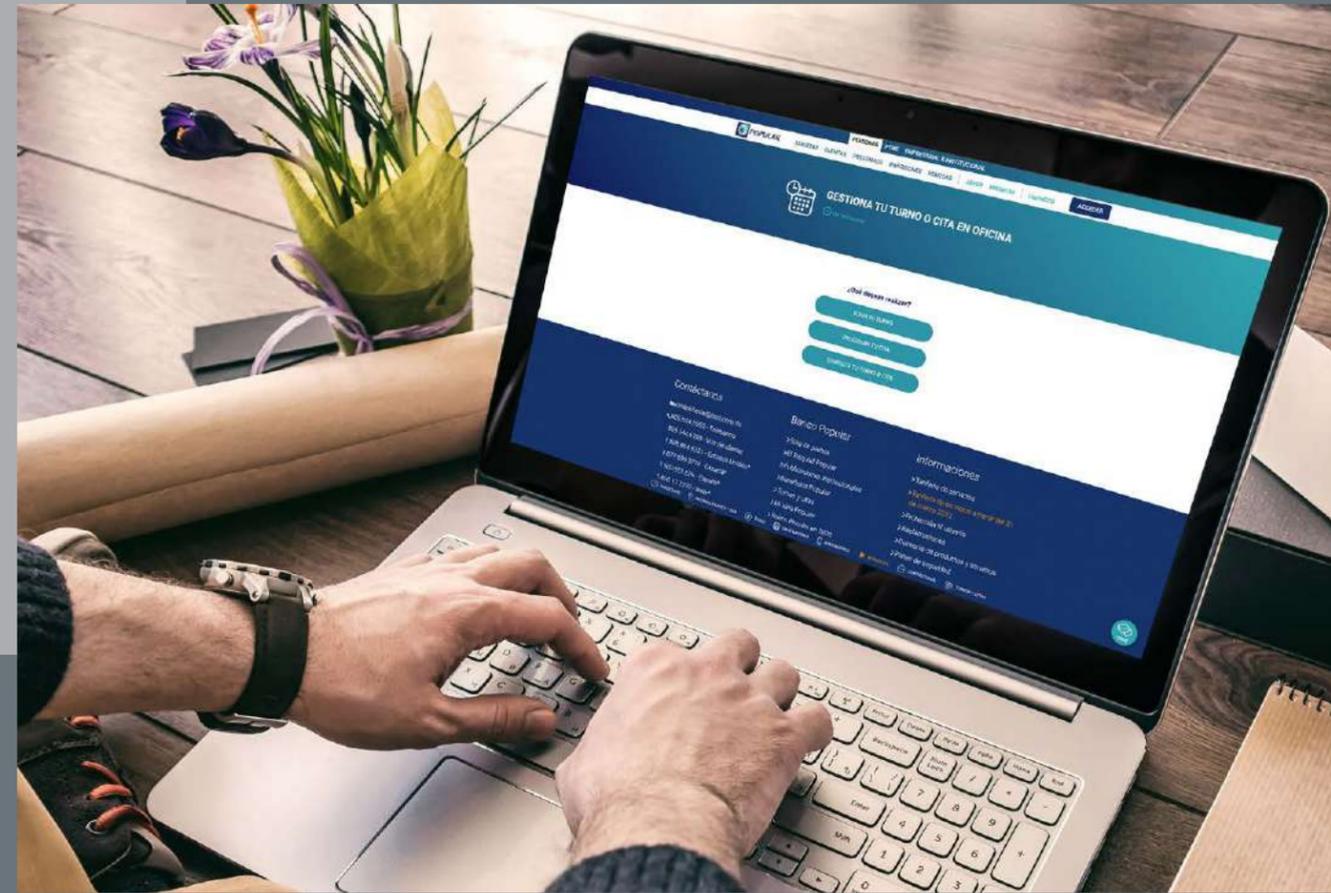
Analizando la voz de nuestros clientes (VOC), identificamos 157 iniciativas y mejoras sistémicas, enfocadas en mejorar la experiencia de nuestros clientes en diferentes aspectos de su atención.

Recibimos:

- 7,436 quejas, disminuyendo en 38% frente al año anterior
- 141 sugerencias de los clientes, orientadas al servicio, productos y nuestras diferentes plataformas digitales.
- 1,074 felicitaciones, 109% más que el año anterior.

CULTURA ENFOCADA EN EL SERVICIO

- 121 entrenamientos enfocados en el servicio, alcanzando a 2,801 empleados.
- Boletines semanales con temas de servicio, leídos en equipo bajo la práctica institucional llamada Reuniones de Alineación, que alcanzan a un 98% de los miembros de la organización.
- 5,984 reconocimientos otorgados y recibidos entre clientes internos por brindar un servicio memorable.
- Mes del Servicio: comunicaciones, concursos, trivias, premios y reconocimientos a los protagonistas del servicio.



CULTURA DIGITAL Y NAVEGACIÓN SEGURA

Sabemos que la ciberseguridad es vital para que nuestros clientes puedan prosperar en un mundo cada vez más digital. Por eso, contamos con una potente infraestructura tecnológica y continuamos fortaleciendo nuestro programa de seguridad de la información como medida para aumentar la conciencia sobre la importancia de proteger los datos personales.

En este sentido, a través de la iniciativa Pistas de Seguridad ofrecemos consejos de navegación segura y de buenas prácticas para usuarios bancarios, y en general para cualquier persona que accede a Internet.

- 29,757 eventos monitoreados por segundo como potenciales intentos de fraude cibernético, 7% más que en 2020.
- 12 campañas enviadas a 5,900 usuarios sobre phishing ético.
- 7,080 de nuestros colaboradores se certificaron en Seguridad de la Información.

Banco Popular
Dominicano, S. A.-Banco Múltiple

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

Teléfonos
809 544 5000
809 544 8000
Fax 809 544 5999

Apartado Postal 1441-1
vozdelcliente@bpd.com.do
www.popularenlinea.com

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana

Información para los accionistas
Asamblea General Extraordinaria-Ordinaria
Anual de Accionistas
del Banco Popular Dominicano, S. A.-Banco Múltiple,
celebrada en la Torre Popular,
Av. John F. Kennedy #20,
esq. Av. Máximo Gómez,
en la ciudad de Santo Domingo, D. N.,
el sábado 19 de marzo del año 2022,
a las diez horas de la mañana.

Coordinación General
Vicepresidencia Ejecutiva
Comunicaciones Corporativas, Reputación
y Banca Responsable

Diseño y Producción
Lourdes Saleme y Asociados

Fotografías
Luis Nova

Fuente página 52: Pinewood Studios Dominican Republic
Fuente página 86: Grupo Conuco

Impresión
Amigo del Hogar



POPULAR[®]