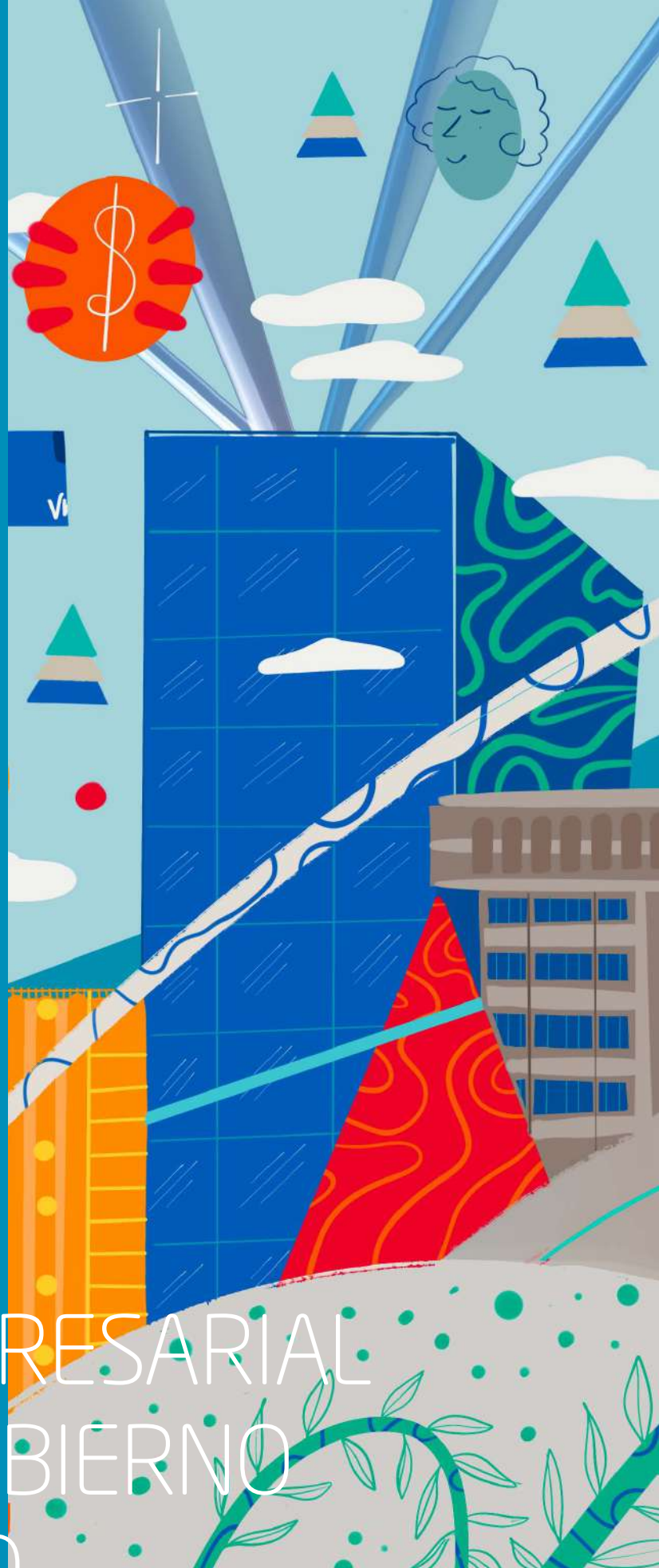


COMO EMPRESA ENFOCADA EN LA BUENA GESTIÓN, OPTIMIZAMOS E INTEGRAMOS NUESTROS RECURSOS DE MANERA EFECTIVA PARA ALCANZAR OBJETIVOS RENTABLES Y SOSTENIBLES EN EL TIEMPO. LOGRAMOS BRINDAR SERVICIOS CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA NUESTROS CLIENTES, APOYÁNDONOS EN LA PROFESIONALIDAD DEL EQUIPO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

SOMOS  
EL BANCO  
DE LA BUENA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
Y EL BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO





## ¿CÓMO ES NUESTRA FUERZA LABORAL?

**7,437**

COLABORADORES

**60%**

MUJERES

EDAD  
PROMEDIO DE

**33 años**

**96%**

TIENEN  
ESTUDIO  
DE GRADO O  
POSTGRADO

**69%**

PERTENECEN A  
LA GENERACIÓN  
MILLENNIAL

**5%**

PERTENECEN  
A LA  
GENERACIÓN Z

**55%**

DE LAS  
POSICIONES  
GERENCIALES  
ESTÁN  
OCUPADAS  
POR MUJERES

**300**

PROMOCIONES  
EN 2020





## EL BIENESTAR EN FORMATO DIGITAL

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

Con el fin de mantener el bienestar integral de nuestra fuerza laboral, también implementamos el trabajo remoto, los horarios flexibles, medidas de protección para evitar el contagio, una reintegración de forma escalonada y estrictos protocolos de higiene y medidas de seguridad.

**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 en el desarrollo de 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



## OPTIMIZANDO 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



9 INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



## EL FUTURO ES AHORA

Guiados por la innovación, uno de nuestros valores pilares, invertimos 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.

Gracias a la robotización de tareas, aumentamos nuestra eficiencia operativa. En 2020, identificamos y robotizamos 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

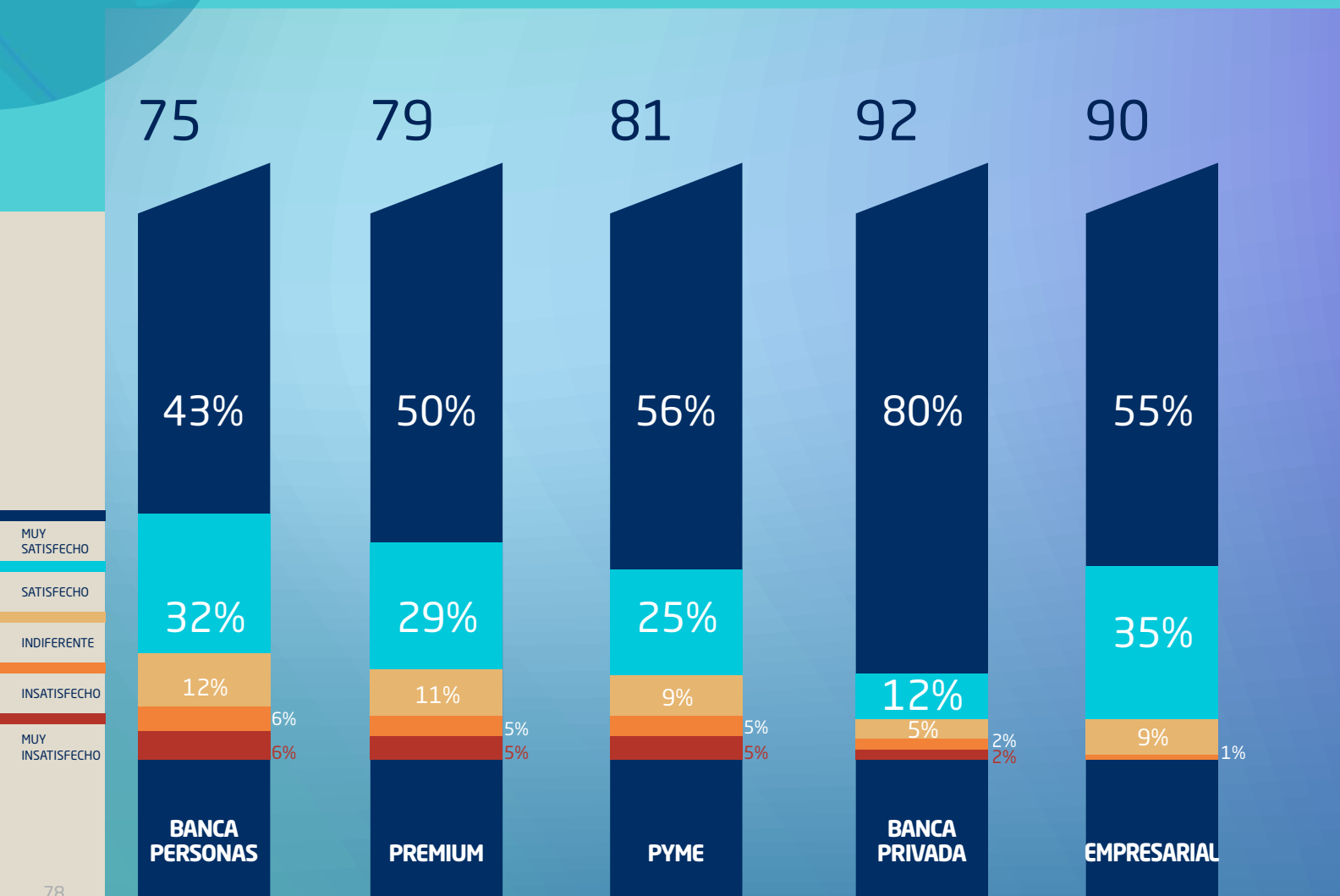
AUTOMATIZACIÓN DEL **69%**  
DE LA OPERATIVIDAD QUE GENERÓ LA MEDIDA "SALTA TU CUOTA"  
PARA BENEFICIAR A LOS CLIENTES DURANTE LA PANDEMIA.



## 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, continuamos apuntando a un servicio memorable. En 2020, logramos que entre el 75% y el 79% de nuestros 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.



## REALIZAMOS 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

### CANALES AUTOSERVICIO



81%

INTERNET BANKING



79%

APP POPULAR



75%

ATM

### CANALES SERVICIO PERSONALIZADO

88%

OFICIAL



68%

SUCURSAL

## ESCUCHANDO, MEJORANDO E INNOVANDO

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



Para garantizar la mejora continua de nuestros servicios, mantuvimos a plena disposición los canales Voz del Cliente y Chat en Línea. También introdujimos la facilidad de realizar reclamaciones desde Internet Banking y la App Popular, o a la dirección de correo [reclamacionespopular@bpd.com.do](mailto:reclamacionespopular@bpd.com.do). De esta forma, transformamos la experiencia del cliente, dándole respuestas y soluciones con mayor agilidad y facilitándole su día a día.



**10,580**

RECLAMACIONES

**30%**

RECIBIERON  
SOLUCIONES





NUESTRO 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

Contribuimos al crecimiento de miles de familias con nuestro 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, también 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, continuamos con 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.

Nuestros talleres y charlas continuaron de forma virtual durante gran parte del año pasado.





## MILLAS DE CONOCIMIENTO

Con la motivación de ayudar a las familias a aprender a manejar mejor sus finanzas, lanzamos 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 convertirte en inversionistas del mercado de valores o para iniciar sus emprendimientos.

# 175,838

millas canjeadas por asesorías financieras personalizadas



# 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



## INCENTIVANDO LA EXCELENCIA

Nuestro 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

## EL BANCO DE LA NUEVA GENERACIÓN

Seguimos apostando a los jóvenes dominicanos que se incorporan al mundo laboral y financiero. Los acompañamos en su crecimiento personal con productos y servicios creados para ellos y les proveemos oportunidades para que desarrollen su potencial.



**363,146**

CLIENTES  
JÓVENES

**9,050**

TARJETAS ORBIT  
EMITIDAS EN 2020

**26%**

DEL TOTAL DE  
LA CLIENTELA

**73,544**

DESDE SU  
LANZAMIENTO

## PROVEEDORES, NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS

Los proveedores de Banco Popular y su casa matriz, Grupo Popular, forman parte de una cadena de valor de amplio alcance, que nos ayuda a brindar a nuestros clientes un servicio memorable.

**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





Se podría decir que llevamos la fabricación textil en la sangre.

Mi familia trabaja en la industria textil desde hace más de 50 años, y Persio y yo nos conocimos cuando él era cliente de la fábrica de mi mamá. Recién cumplimos 32 años de casados.

Poco después de casarnos, Persio intentó convencer a mi mamá de hacer crecer su fábrica, pero ella no quería ampliar. Nos propuso entonces encargarnos de la producción de ropa de mujer y ella de la de niñas. Ahí nació Camila Casual.

Sin duda, ha sido un recorrido largo. Iniciamos de a poquito, con pasos cortos pero seguros. Camila arrancó con tan solo 20 empleados y ya tenemos 300. Nos sentimos sumamente bendecidos y afortunados de contar con un equipo bueno, eficiente y trabajador.

HISTORIAS QUE NO SE DETIENEN

# CAMILA CASUAL

REINVENCIÓN PARA SALVAR VIDAS



En nuestros inicios hicimos el intento de vender en el exterior, pero nos dimos cuenta de que no estábamos preparados. Unos años de experiencia más tarde, volvimos a tratar y lo logramos. Hoy vendemos en todos los países de Centroamérica.

2020 fue un año transformador. Cerramos la fábrica el 21 de marzo, imaginando que el confinamiento duraría una o dos semanas. ¡En 32 años no habíamos cerrado ni un solo día laboral!

Nuestra hija Karla y yo llevamos la Dirección de Desarrollo de Productos y ya teníamos los pedidos de las telas hechos para la colección 2021. Aunque parecía una mala decisión en el momento, fue una gran oportunidad tener en nuestros almacenes un producto fresco y actualizado, que nos facilitó reinventarnos.

Sabíamos que necesitábamos hacer algo para ayudar a mitigar los efectos de la pandemia y proteger a nuestros empleados. Por eso, aun estando cerrados, diseñamos una línea de mascarillas para hombres, mujeres y niños.

Entramos a las farmacias y a los supermercados, logrando abrir la planta. Nuestra línea de mascarillas, cómodas y en distintas tallas, se convirtió en todo un éxito.

Nos llena de esperanza ver cómo este pasado año repleto de retos ha puesto de moda ser dominicano. La gente consume más productos locales y se enorgullece de hacerlo.

A futuro, continuaremos creando piezas que sigan las tendencias internacionales de la moda y, a lo interno, estamos en proceso de robustecer y digitalizar nuestra estructura.

Tenemos la ventaja de ser una empresa familiar, con una nueva generación entrante. Para nuestros tres hijos, el cielo es el tope.



NOS LLENA DE ESPERANZA  
VER CÓMO ESTE PASADO  
AÑO REPLETO DE RETOS  
HA PUESTO DE MODA SER  
DOMINICANO. LA GENTE  
COMPRA MÁS PRODUCTOS  
LOCALES Y SE ENORGULLECE  
DE HACERLO.





## **INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2020**

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 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 20 de marzo del año 2021,  
a las diez horas de la mañana.

Coordinación General  
Vicepresidencia Ejecutiva  
Relaciones Públicas y Comunicaciones

Diseño y Producción  
Lourdes Saleme y Asociados

Ilustraciones  
Naysa Dumé

Fotografía  
Luis Nova

Impresión  
Amigo del Hogar