

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

SOMOS
EL BANCO
DE LA
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y
LA INNOVACIÓN





AMPLIANDO EL LIDERAZGO DIGITAL

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



NUESTROS CLIENTES SON CADA VEZ MÁS DIGITALES

USUARIOS DIGITALES

1.3 millones

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

PÁGINA WEB

Más de

38.3 millones

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

TRANSACCIONES DIGITALES

Más de

132

millones de 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



APP POPULAR LA PRINCIPAL APLICACIÓN MÓVIL DEL MERCADO

Ahorra tiempo al cliente
con soluciones de autoservicio
y mejora su experiencia

690,651

usuarios

20%

más que
en 2019



Más de

24 millones

de transacciones
en 2020,

+34%

PAGOS QR

Como parte de nuestra continua innovación en medios de pagos, lanzamos esta nueva funcionalidad en la App Popular: los clientes pueden realizar pagos sin contacto desde su teléfono móvil a comercios afiliados a AZUL con tan solo escanear un código QR.

93,701

retiros realizados
utilizando código OTP

1,780

pagos con
código QR

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 con la aceptación del depósito. El monto está disponible al siguiente día laborable. Esto reduce el flujo de personas en oficinas para depositar cheques, que es una de las transacciones más solicitadas diariamente en las áreas de caja.

TOKEN DIGITAL

Como parte de sus protocolos de ciberseguridad para el uso de canales digitales, el 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.



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, SOMOS 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 NUESTROS 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

CAJEROS
DE DEPÓSITO

409

149,406

PAGOS DE PRÉSTAMOS
Y TARJETAS

65%

DE LAS CUENTAS NUEVAS EN
2020 REALIZARON DEPÓSITOS
EN NUESTROS CAJEROS

CÓDIGO CASH

Con este nuevo servicio, nuestros clientes pueden enviar a otra persona desde su App Popular un código para ser digitado en nuestros cajeros automáticos, de donde retirarán 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 nuestros cajeros automáticos

ALIANZA DE REDES DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

El año pasado llevamos 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 aumentamos los puntos de servicios y, además, contribuimos a reducir el flujo de personas a las sucursales durante la pandemia.



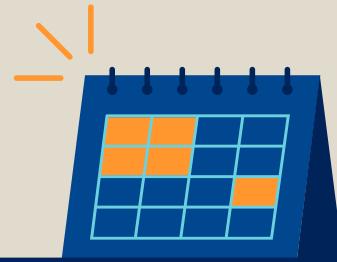
TURNOS Y CITAS CON RESERVA DESDE LA WEB Y DESDE LA APP POPULAR

Para hacer más eficaz la atención en oficinas y facilitar el uso del tiempo a nuestros clientes, lanzamos la funcionalidad Turnos y Citas, que les permite 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



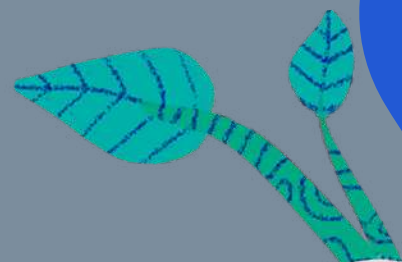
OFICINAS HÍBRIDAS

En 2020 dimos formal apertura a un nuevo modelo de oficinas híbridas, 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. Estas oficinas incluyen amplias áreas de autoservicio, con cajeros automáticos multifuncionales, que cuentan con tecnología biométrica para autenticar al cliente mediante su huella dactilar y habilitados para realizar operaciones sin tarjetas. En adición, disponen de módulos de Internet Banking y Telesbanco Popular, señal de Wi-Fi público para descargar o actualizar la App Popular, salones de negocios multimedia para los clientes y cabinas de asesoría de negocios para realizar reuniones individuales con los oficiales bancarios. Este modelo híbrido de servicios bancarios, innovador en el país y que sigue la tendencia internacional de las grandes entidades financieras en otros mercados, comenzó en las ciudades de San Cristóbal y Bonao.

PIONEROS EN LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PUERTOS

El Banco Popular Dominicano y AZUL, marca comercial de Servicios Digitales Popular, participamos 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.



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, nuestros 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.

SE SOLICITÓ FINANCIAMIENTO PARA ADQUIRIR VEHÍCULOS ECO POR RD\$581 MILLONES Y SE APROBARON PRÉSTAMOS POR MÁS DE RD\$350 MILLONES, LO CUAL HABLA DE LA TENDENCIA EN CRECIMIENTO DE ESTE SEGMENTO AUTOMOTRIZ, GRACIAS A LA MAYOR CONCIENCIA DE LOS USUARIOS HACIA LA MOVILIDAD SOSTENIBLE.



COMPROMETIDOS CON LA CIBERSEGURIDAD

MONITOREO, DETECCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD



En el Banco Popular queremos ayudar a nuestros clientes a prosperar en el mundo digital. Por eso, tenemos un firme compromiso con la seguridad en línea.

Trabajamos para que puedan realizar operaciones en la red con total seguridad, brindándoles un servicio 24/7, gracias a una potente infraestructura tecnológica. Durante el año 2020, continuamos fortaleciendo nuestro 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.

También continuamos con el desarrollo de capacidades técnicas y procedimentales para el monitoreo, detección y gestión de incidentes de ciberseguridad, haciendo uso de tecnologías de inteligencia artificial y machine learning.

A través de la sección Pistas de Seguridad, disponible en nuestra página web 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.



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.

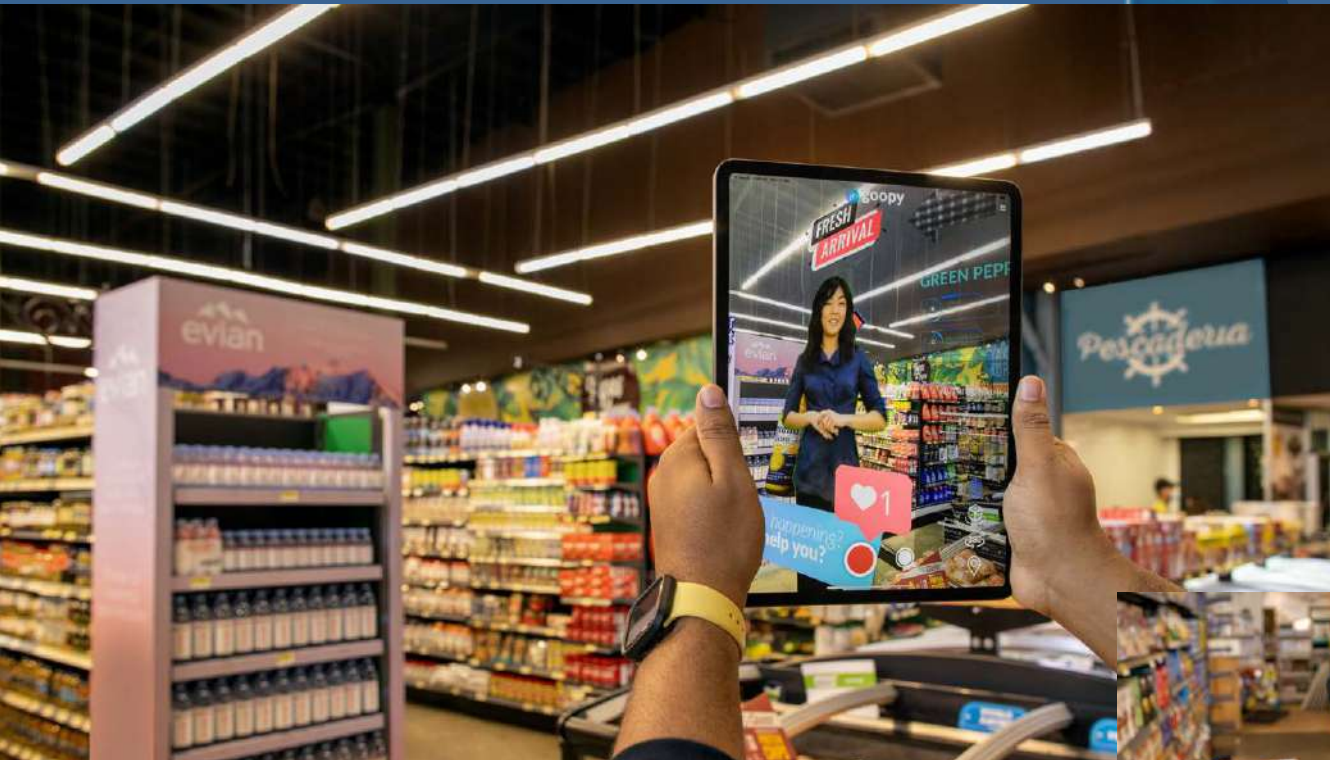
El conocimiento de publicidad de Luis lo llevó al diseño web como free lancer. Poco después, empecé a ayudarlo con la arquitectura tecnológica de sus proyectos.

Ambos crecimos en Santo Domingo, pero en distintas partes. Yo en el oeste y Luis en Cristo Rey, un barrio con un estigma negativo.

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.

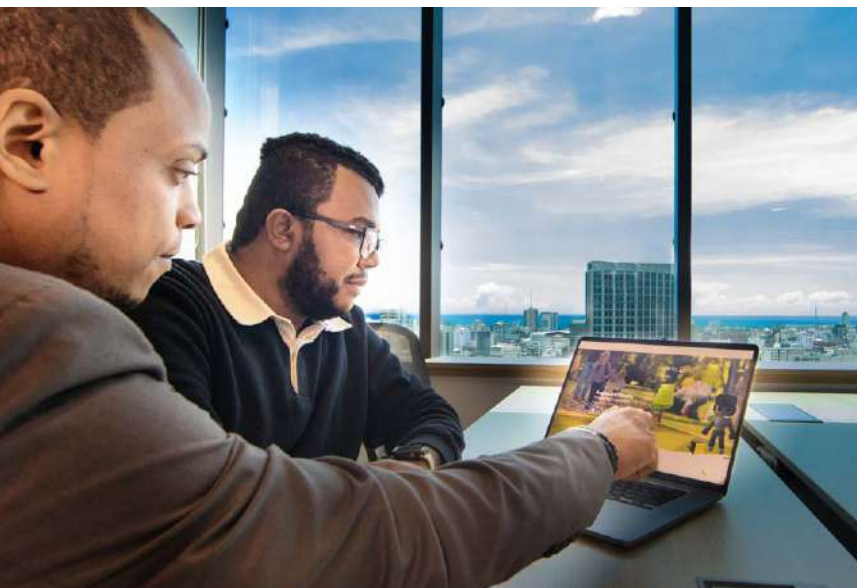
Ambos somos fieles creyentes en la combinación del marketing, la tecnología, la inteligencia empresarial y el diseño web útil para los usuarios. Muchas startups fallan porque sus plataformas carecen de uno de estos ámbitos. Con Goopy, teníamos todo claro, menos lo empresarial. Nos ha tocado investigar,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

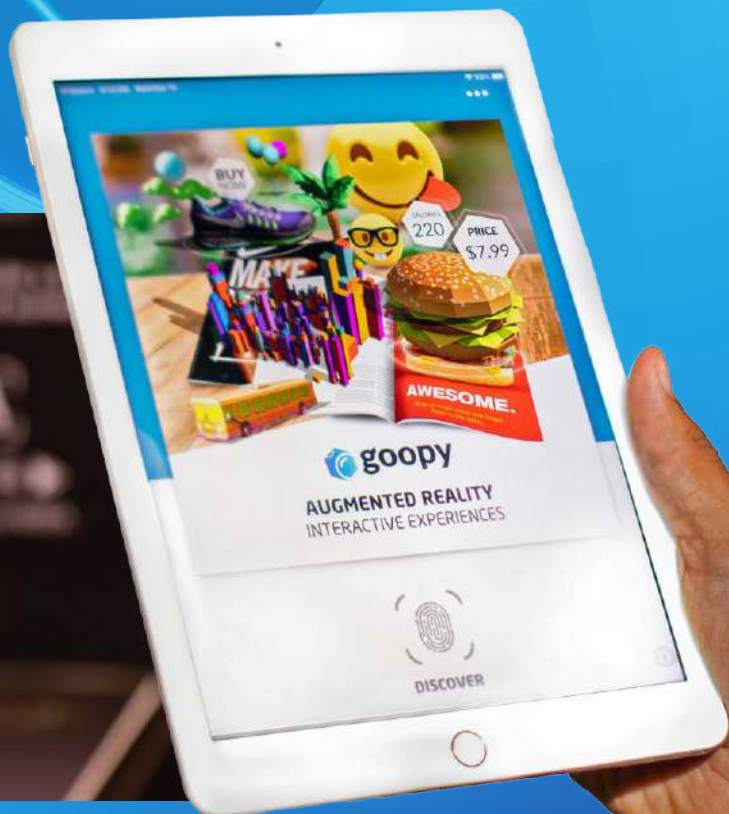
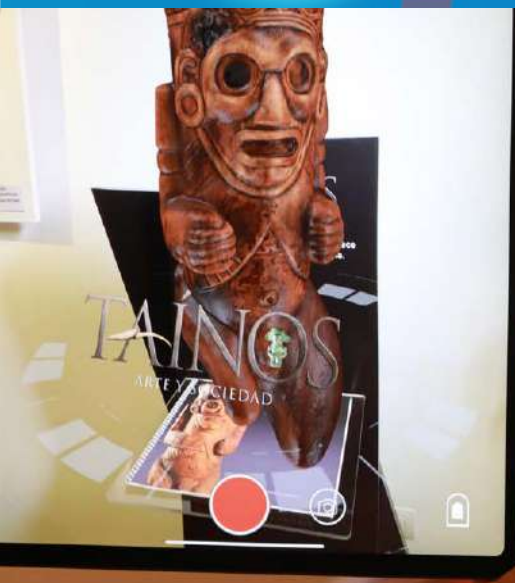
Sin embargo, con la pandemia y la nueva normalidad, creemos que esto irá cambiando. Ya es más que evidente la dependencia que existe en lo virtual. Además, las empresas dominicanas están empezando a invertir más en el research y la creación de soluciones tecnológicas.

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.





En el Popular, nos encontramos en pleno proceso de transformación digital. Por eso, implementamos un cambio radical en nuestra 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 nos ha ayudado a tener más claras nuestras 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.



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