



UNIDOS NADA NOS DETIENE

CUANDO DECIDIMOS
SALIR ADELANTE UNIDOS,
CON DETERMINACIÓN
Y ESPERANZA EN
EL PORVENIR, NOS
CONVERTIMOS EN
LA MEJOR VERSIÓN DE
NOSOTROS MISMOS.

**INFORME DE
GESTIÓN ANUAL
2020**

Banco Popular Dominicano, S. A.
Banco Múltiple



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.



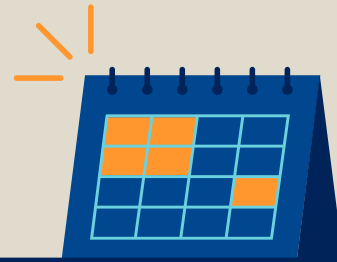
TURNOS Y CITAS CON RESERVA DESDE LA WEB Y DESDE LA APP POPULAR

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



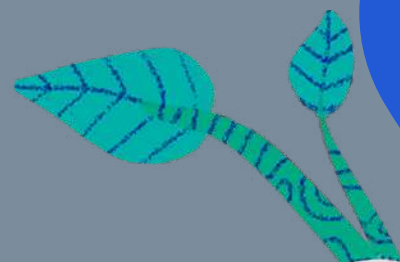
OFICINAS HÍBRIDAS

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.

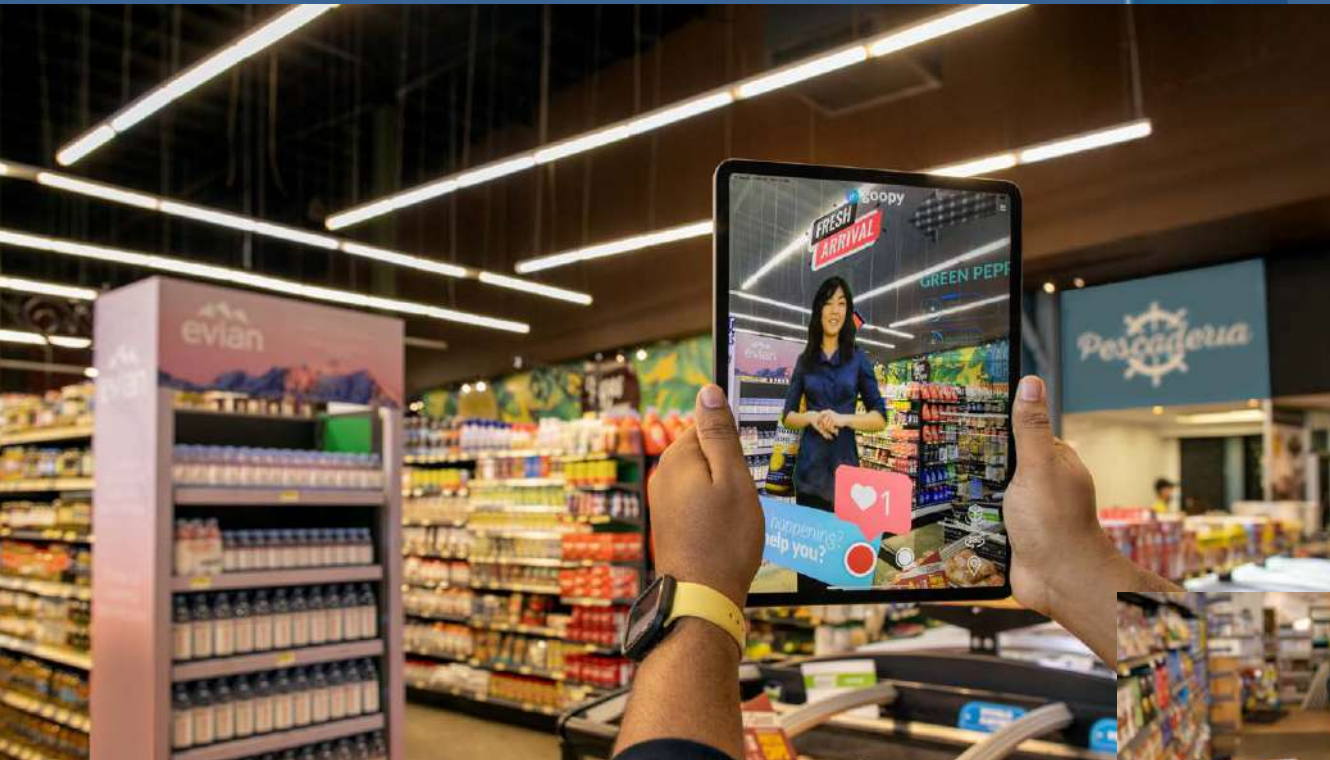
El conocimiento de publicidad de Luis lo llevó al diseño web como free lancer. Poco después, empecé a ayudarlo con la arquitectura tecnológica de sus proyectos.

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.

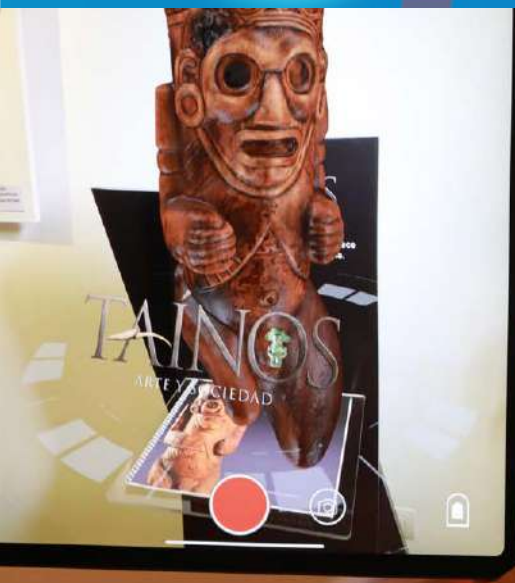
Sin embargo, con la pandemia y la nueva normalidad, creemos que esto irá cambiando. Ya es más que evidente la dependencia que existe en lo virtual. Además, las empresas dominicanas están empezando a invertir más en el research y la creación de soluciones tecnológicas.

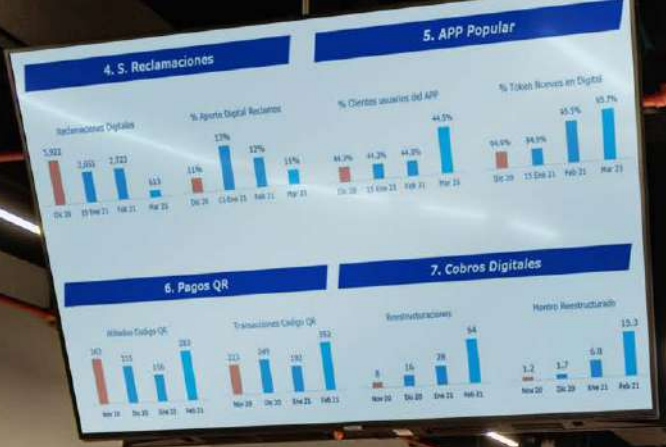
Nuestra visión para Goopy es amplia. Estamos creando Goopy For Education, que ayudará a los estudiantes a aprender con realidad aumentada, utilizando machine learning, o algoritmos que van aprendiendo. Hace poco empezamos a diseñar portales en 3D con audio explicativo para enseñar sobre algunos temas,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

COMO EMPRESA
COMPROMETIDA CON UNA
VISIÓN ALINEADA A LOS
OBJETIVOS DE DESARROLLO
SOSTENIBLE DE LAS
NACIONES UNIDAS,
REALIZAMOS ACCIONES
QUE BUSCAN IMPULSAR UN
MODELO DE CRECIMIENTO
ECONÓMICO COMPATIBLE
CON LA CONSERVACIÓN
DEL MEDIOAMBIENTE
Y CON LA EQUIDAD SOCIAL.

SOMOS
EL BANCO
DEL DESARROLLO
ECONÓMICO,
SOCIAL Y AMBIENTAL





PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE: UN AÑO DESPUÉS

Sabemos que las finanzas son una fuerza transformadora de la sociedad. Promueven el cambio de hábitos y de procesos de producción. Esa es la esencia de los Principios de Banca Responsable, la alianza en la que trabajamos junto a más de 200 bancos internacionales y la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

En septiembre de 2020, celebramos el primer aniversario de la firma de estos principios, que comprometen a los bancos signatarios con acciones concretas que beneficien al conjunto de la sociedad y tengan un impacto positivo en el medioambiente. En este sentido, estamos ayudando a la sociedad dominicana en su transición hacia una economía de baja emisiones, con productos y servicios verdes y marcando el liderazgo en el financiamiento de la energía limpia en el país, entre otras acciones.

PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

RD\$11,649

MILLONES
MOVILIZADOS DURANTE
EL PRIMER AÑO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



NOS HICIMOS ECO

Hazte eco es nuestro portafolio de finanzas verdes, con condiciones preferentes, que fomenta un mayor uso de la movilidad sostenible y las energías limpias en los hogares y las empresas.

Este portafolio de finanzas sostenibles es pionero en el sector y tiene una cartera global distribuida en préstamos, leasing verde y líneas de crédito personal y empresarial, con tasas inferiores a las del mercado, para adquirir estaciones de carga para vehículos eléctricos, soluciones de electromovilidad y vehículos híbridos, paneles solares y electrodomésticos eficientes.



CARTERA DE HAZTE ECO

RD\$610.5

MILLONES
DESEMBOLSADOS

RD\$427.1

MILLONES EN
PRÉSTAMOS PARA
VEHÍCULOS HÍBRIDOS
Y ELÉCTRICOS

RD\$183.4

MILLONES PRÉSTAMOS
FOTOVOLTAICOS

122,814

PRODUCTOS SOSTENIBLES,
COMO CUENTAS
100% DIGITALES





LEASING VERDE

En 2020, ampliamos la cartera de Hazte Eco con el lanzamiento del leasing verde, un instrumento financiero innovador en el mercado dominicano, destinado fundamentalmente a nuestro segmento empresarial y pymes. Esta solución financiera es un contrato de arrendamiento que funciona como una línea de crédito para la adquisición de paneles solares y vehículos eléctricos, con ventajas impositivas para las empresas y mayor nivel de financiamiento que un préstamo tradicional.

133 MILLONES
DESEMBOLSADOS EN 2020

AHORRO IMPOSITIVO DEL **27%**

COMPENSACIÓN DEL ITBIS DE COMPRA

FINANCIAMIENTO DE HASTA EL **100%**
DEL VALOR DEL ACTIVO

HASTA **7 años** PARA PAGAR

LA RESILIENCIA DE NUESTRAS PYMES

En un año tan retador como el pasado 2020, el apoyo a nuestras pymes fue más importante que nunca. Por eso, las acompañamos a que pudieran mitigar las adversidades con facilidades financieras, capacitaciones, productos y servicios orientados a estimular su reinversión y crecimiento.

Entre las iniciativas, potenciamos el Programa de Fortalecimiento Empresarial PYME, una de las propuestas de capacitación de la plataforma Impulsa Popular, lanzada en 2012. Con este programa educativo para la pyme, contribuimos con su desarrollo en temas de gestión empresarial.

A esto se suma el Paquete Impulsa, un portafolio de productos y ofertas de servicios no financieros, como la creación de páginas web con módulo de comercio electrónico y Cashflow, un sistema de contabilidad en línea.

Además, el portal ImpulsaPopular.com ofrece contenido gratuito para pymes, que incluye más de 3,000 artículos y videos de interés. Hasta el momento ha recibido más de 5.5 millones de visitas desde su lanzamiento.

59,839

CLIENTES PYMES

20,791

NUEVOS CRÉDITOS A
PYMES PARA AFRONTAR
LA PANDEMIA



59,839
CLIENTES PYMES

90%
DE NUESTRAS PYMES
SON DIGITALES

11,239
PRÉSTAMOS COMERCIALES,
REPRESENTANDO UN MONTO
DE RD\$42,758.29 MM

75% DE NUESTROS CLIENTES
PYME SON USUARIOS
CONSTANTES DE NUESTRO
INTERNET BANKING

44,151
CUENTAS CORRIENTES PARA PYMES,
EL 85% DE NUESTROS CLIENTES



PRÉSTAMOS QUE CUMPLEN SUEÑOS

CARTERA
PRÉSTAMOS
HIPOTECARIOS **RD\$48,001** millones

CARTERA DE
PRÉSTAMOS
DE VEHÍCULOS
Y DE CONSUMO **RD\$51,888** millones



EL PRIMER FORO DE FINANZAS SOSTENIBLES

En un novedoso formato virtual, realizamos el Foro de Finanzas Sostenibles, evento educativo que contó con la presencia de cinco charlistas internacionales y ejecutivos del Popular, que ofrecieron a miles de asistentes sus consejos para construir y planificar sus finanzas personales, consumir de manera inteligente y gestionar sus inversiones y patrimonio con perspectiva de largo plazo.

FOMENTANDO EL AHORRO

En el marco de este foro, presentamos nuestra Cuenta Fondo de Emergencia, convirtiéndonos en la primera institución del mercado local que lanza un producto especialmente diseñado para que las personas ahorren su fondo de emergencia y cuenten con esa seguridad ante imprevistos.

Esta cuenta está orientada a fomentar el ahorro en el largo plazo, ya que ofrece programación automática de depósitos y pago escalonado de interés, en función del incremento del balance depositado. Además, brinda a sus usuarios beneficios libres de comisiones y cargos por servicio o por bajo balance.

Más de

5,700

inscritos al
Foro de
Finanzas
Sostenibles

RD\$8.9

millones en
cartera en
Cuentas Fondo
de Emergencia



COMPROMETIDOS CON LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

OFRECIENDO ENERGÍA LIMPIA

Como parte de nuestro compromiso con la movilidad sostenible, el Popular fue el primer banco en lanzar una alianza con Evergo, la plataforma tecnológica de InterEnergy Group, con la instalación de nueve estaciones de carga en diversas oficinas en todo el país.

Estos cargadores están habilitados para el uso de nuestros clientes con vehículos eléctricos y son de nivel 2 y nivel 3, o 'súper rápidos', ya que permiten la carga completa de un vehículo en menos de una hora.





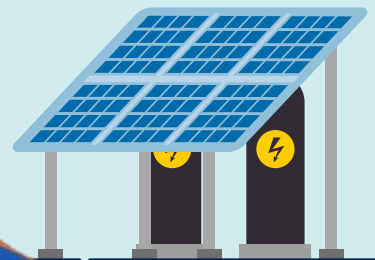
POR UNA CIUDAD MÁS SUSTENTABLE

El pasado año, apadrinamos también el tramo de la ciclorruta Bolívar-Churchill, la segunda que pone en servicio la Alcaldía del Distrito Nacional.

Además, inauguramos estaciones de biciparqueos en tres de nuestras sucursales, para un total de 32 parqueos para bicicletas. En este sentido, aumentamos las facilidades para nuestros clientes que se mueven en bicicleta por la ciudad a través del portafolio Hazte Eco.

Las estaciones situadas en la Torre Popular y la Núñez de Cáceres sirven como puntos de interconexión con el metro y los autobuses en esas zonas de la ciudad. Por otro lado, los biciparqueos de la oficina situada en la Bolívar están conectados al paso de la ciclovía por la avenida de Gazcue.

9 CARGADORES DE ENERGÍA LIMPIA



32 BICIPARQUEOS

22 AÑOS CON EL PLAN SIERRA



Desde hace más de dos décadas, apoyamos al Plan Sierra, el programa de manejo de recursos forestales más importante del país. En 2020, realizamos dos jornadas de reforestación con empleados y apoyamos a diversos aliados, además del Plan Sierra, en acciones de reforestación, contribuyendo así a reducir nuestra huella de carbono.

320,794
ÁRBOLES
SEMBRADOS EN
5,589
TAREAS



47,803

RESMAS DE
PAPEL RECICLADO
UTILIZADAS EN 2020,

48%

MENOS
QUE
EN 2019





**EN SU ETAPA ADULTA ESTOS ÁRBOLES
CONTRIBUIRÁN ANUALMENTE**

A capturar más de

102 millones

de kilogramos de dióxido
de carbono (CO₂)

A retener más de

38 millones

de kilogramos de suelo

A absorber aproximadamente

960 millones

de litros de agua



PREMIANDO LA INNOVACIÓN Y LA CREATIVIDAD

IMPÚLSATE POPULAR



El pasado año celebramos de forma virtual la cuarta edición de Impúlsate Popular, nuestro programa de emprendimiento con universitarios, premiando iniciativas que demostraron tener un plan de negocios robusto, una visión para escalarlo y un claro compromiso con la comunidad o el medioambiente.

Resultaron ganadoras las propuestas: La Huertica Urbana, de Sarah Hernández y Marvin Mariñez; Alter Estate, de Michael Mota; y Agenda Pequeñín, de Stephan Sidler y Diana Díaz, junto con las menciones especiales al proyecto Mina Verde, de Kemil Óscar Vallate, Pedro Andrés Gómez y Patricia Terrero; y a la iniciativa Nature U, de la joven Stephany Almánzar.

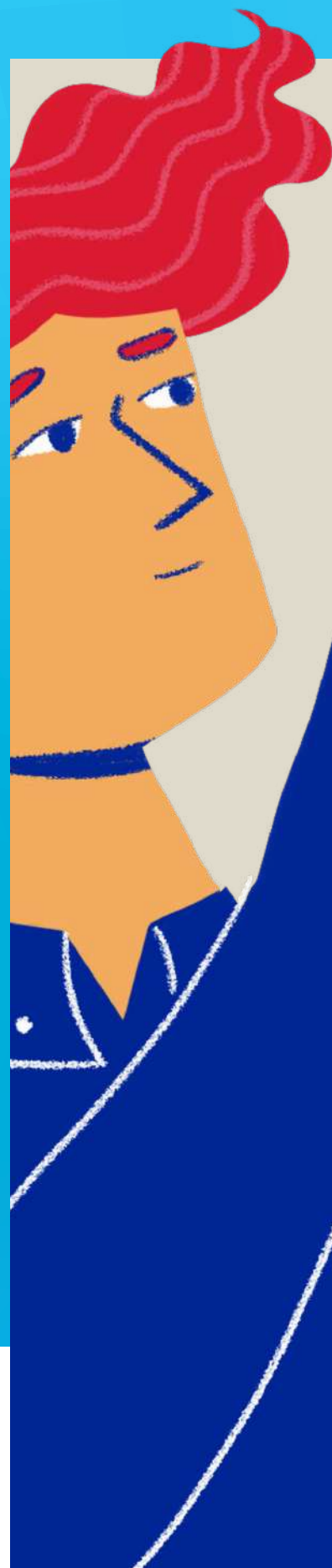
Premios de

RD\$4.4 millones

depositados como capital semilla

110

emprendimientos participantes





CHALLENGE POPULAR

También en el plano del emprendimiento y la cocreación, realizamos la cuarta versión de nuestro Challenge Popular, en un formato digital, en la cual se premió la capacidad de estudiantes universitarios para generar soluciones financieras digitales, creativas e innovadoras, en un maratón creativo de menos de 72 horas.

9

CENTROS
EDUCATIVOS
PARTICIPANTES



60

UNIVERSITARIOS
PARTICIPANTES

RD\$325,000

EN PREMIOS
METÁLICOS



APOYO AL SECTOR TURISMO

Desde hace más de 25 años, creemos firmemente en el turismo dominicano y lideramos el financiamiento al sector. En este sentido, hemos continuado apoyando a esta industria clave para el desarrollo del modelo económico dominicano, tras el impacto que ha recibido por la COVID-19, con medidas diseñadas especialmente para que pudieran mantener su actividad: aplazamientos de pagos, de capital y de intereses para pequeñas, medianas y grandes empresas de la industria turística.

Cartera de
Negocios Turísticos creció

28%

en 2020

786

clientes del
sector turístico
a nivel nacional

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD 3R (REDUCIR, REUTILIZAR, RECICLAR)

CATEGORÍA ORO EN CINCO DE NUESTROS EDIFICIOS CORPORATIVOS.

BANCO DEL AÑO POR LA REVISTA **THE BANKER**

EMPRESA FINANCIERA MÁS ADMIRADA POR LA REVISTA **MERCADO**

RANKING DE MEJORES BANCOS COMERCIALES EN 2020 POR LA REVISTA **AMÉRICA ECONOMÍA**. SOMOS EL ÚNICO BANCO DE REPÚBLICA DOMINICANA ENTRE LOS 25 MEJORES DE LATINOAMÉRICA, CON UNA PUNTUACIÓN GLOBAL DE 73.04 SOBRE 100, DESTACANDO LIQUIDEZ, RENTABILIDAD, CALIDAD DE CARTERA Y SUFICIENCIA DE CAPITAL.

RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, OTORGADO POR **EL MINISTERIO DE TRABAJO**



Todo comenzó como un hobby.

Marvin y yo somos pareja desde hace ocho años y, alrededor de nuestro cuarto aniversario, se nos ocurrió rescatar un patio detrás del edificio donde el creció. Poco a poco, personas cercanas comenzaron a mostrar interés en ayudarnos.

La Huertica Urbana tomó forma cuando Marvin decidió utilizar la creación de la marca como su proyecto de grado en la universidad.

Con la idea ya más formalizada, empezamos a vender plantas en un mercado semanal y creamos un blog informativo. Más adelante colocamos nuestros productos en diferentes bazares y empezamos a impartir charlas educativas.

Nos tocó aprender a trabajar juntos y a construir un nuevo tipo de relación. Ayudó mucho que yo soy educadora y Marvin publicista, una buena combinación para este proyecto.

HISTORIAS QUE NO SE DETIENEN

LA HUERTICA URBANA

LA MAGIA DE LA CULTURA SOSTENIBLE EN LA CIUDAD



Además, propulsó nuestro amor por la comida y la sostenibilidad.

Hace tres años iniciamos con charlas a fundaciones y empresas privadas sobre la importancia de los huertos urbanos. Esto despertó el interés de empresas como restaurantes y colegios privados que querían crear sus propios huertos, abriendo el camino a nuestros talleres.

Hoy en día tenemos talleres de introducción a la agricultura urbana, de los que los participantes aprenden lo básico para iniciar su huerto y se llevan un kit de germinación, un mini huerto y además una comunidad de apoyo para continuar sus huertos urbanos.

La mayoría de las personas se animan desde el primer encuentro a hacer su propio jardín comestible. Siempre les sorprende lo fácil que es crearlo, en algunos casos utilizando materiales que todos tenemos en la casa, como tarros viejos y semillas de vegetales.

El camino hacia donde estamos hoy no ha sido fácil, pero hemos vivido momentos mágicos. Sin lugar a duda, el impacto que tenemos en las comunidades nos llena de emociones positivas y hace que todo el esfuerzo valga la pena.

La visión a futuro de nuestro proyecto está clara. A corto plazo, queremos sacar una nueva línea de productos y tener la opción de ecodelivery. A largo plazo, queremos vender productos terminados, como mermeladas o salsas, y tener nuestro propio invernadero para vender cosecha fresca.

También nos interesa ir creando huertos en diferentes sectores del país. De esta forma, podemos expandir nuestra iniciativa, al tiempo que ayudamos a comunidades vulnerables.

Nos parece que se está viviendo una revolución hermosa en el ámbito de la sostenibilidad. En los últimos años hemos visto múltiples proyectos, como tiendas ecológicas e iniciativas de reciclaje y compostaje, que impactan la sociedad dominicana de forma positiva.

Esto habla bien no solo de los emprendedores, sino de los dominicanos, que cada vez están más interesados en la sostenibilidad y en abrirles el camino a quienes invierten en un mejor porvenir.

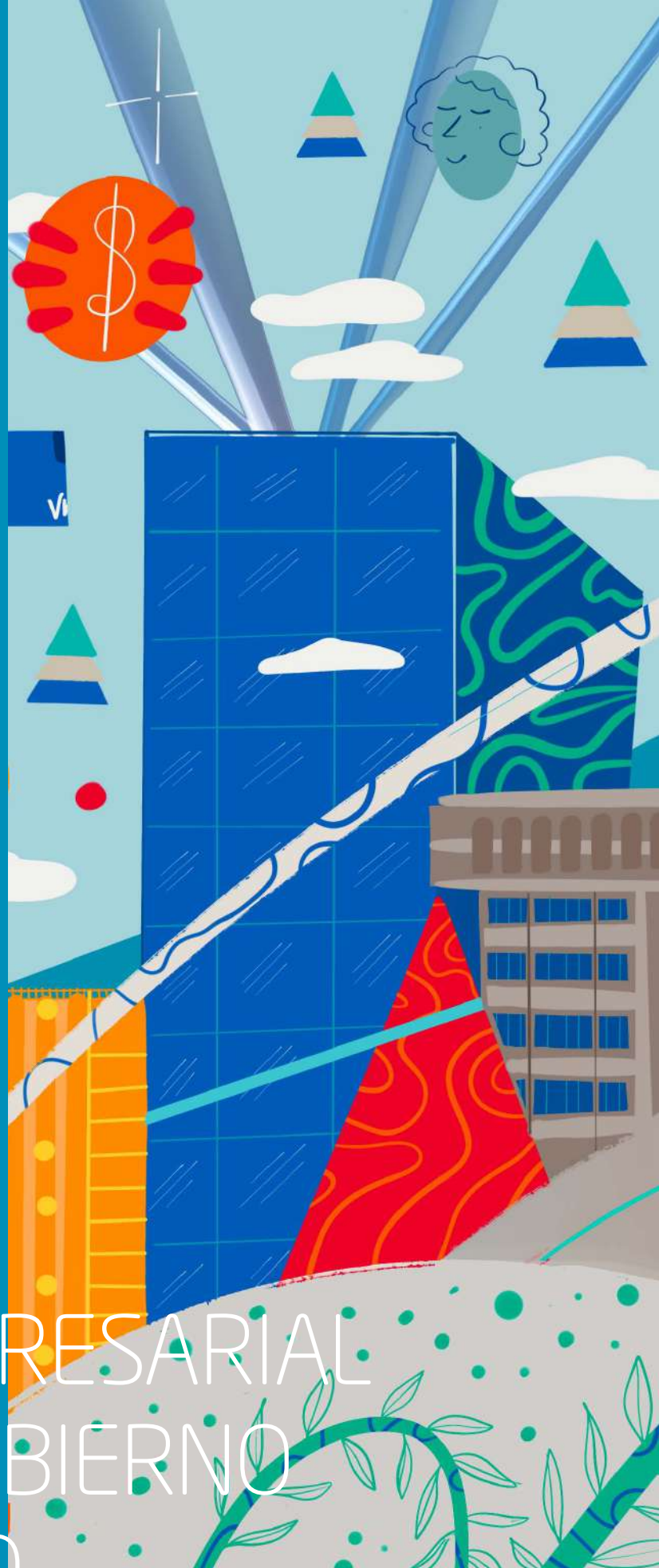


NOS PARECE QUE SE ESTÁ VIVIENDO UNA REVOLUCIÓN HERMOSA EN EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD. EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HEMOS VISTO MÚLTIPLES PROYECTOS, TIENDAS ECOLÓGICAS E INICIATIVAS DE RECICLAJE Y COMPOSTAJE, QUE IMPACTAN LA SOCIEDAD DOMINICANA DE FORMA POSITIVA.



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

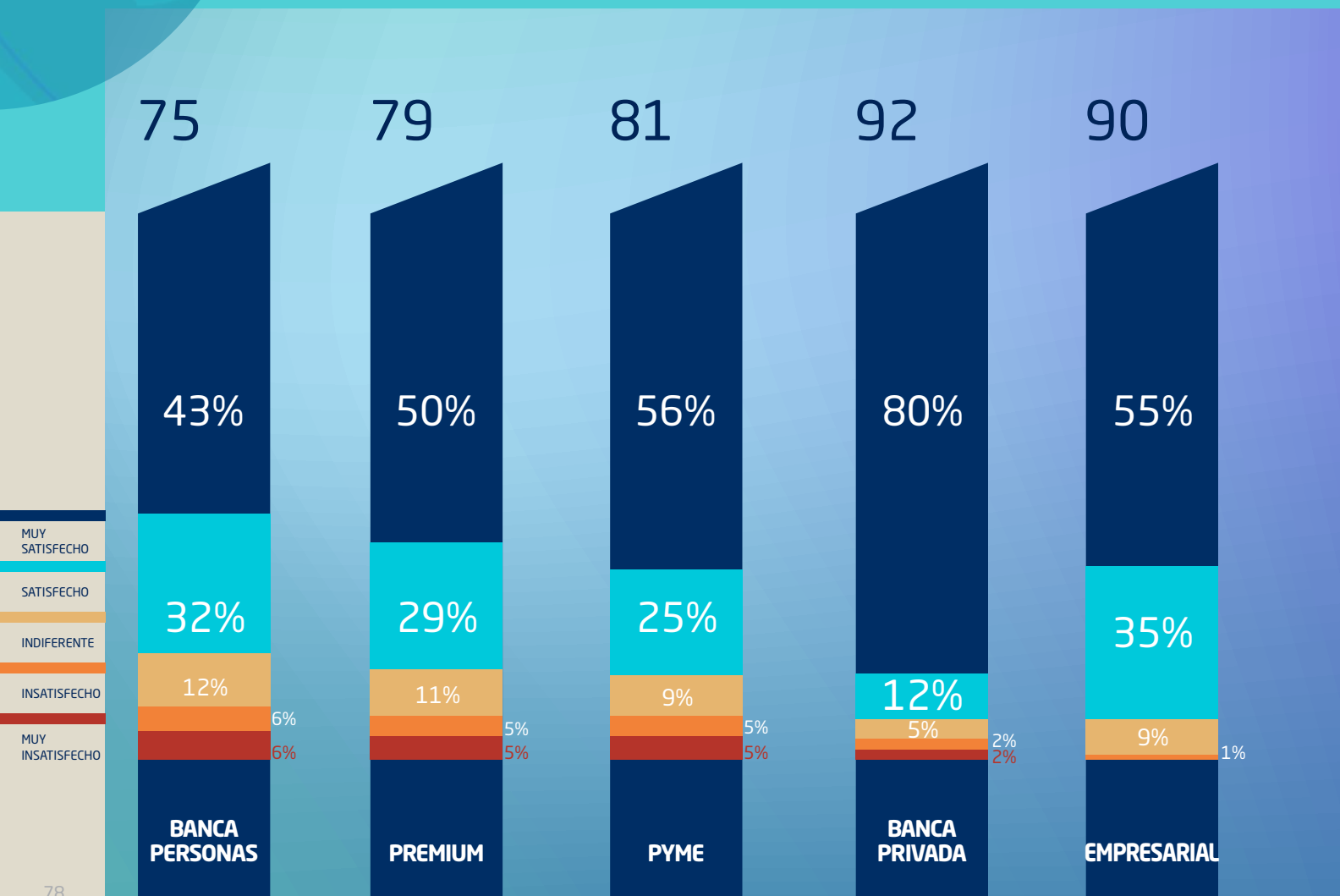
AUTOMATIZACIÓN DEL **69%**
DE LA OPERATIVIDAD QUE GENERÓ LA MEDIDA "SALTA TU CUOTA"
PARA BENEFICIAR A LOS CLIENTES DURANTE LA PANDEMIA.



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. 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