



POPULAR

**Banco Popular
Dominicano, S. A.**
Banco Múltiple

**INFORME DE
GESTIÓN ANUAL
2019**

Visión Sostenible

Elevarse

ELEVARSE

TRABAJAMOS PARA QUE LA GENTE ELEVE SUS PERSPECTIVAS, ENFOCÁNDONOS EN BRINDAR SERVICIOS CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA TODOS NUESTROS CLIENTES Y COLABORADORES, Y CREANDO OPORTUNIDADES QUE PERMITAN A LAS PERSONAS VER UN FUTURO PROMISORIO.



LOS COLABORADORES DEL POPULAR COMPONEN UN MIX GENERACIONAL QUE FORTALECE LA GESTIÓN, MANTENIENDO UN ADECUADO BALANCE ENTRE EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO, AGILIDAD Y CAPACIDAD DE INNOVACIÓN, CON UNA EDAD PROMEDIO DE 33 AÑOS.

¿CÓMO SON LOS COLABORADORES DEL BANCO POPULAR?

Son personas que asumen positivamente el proceso de transformación con dinamismo, gracias a las diversas iniciativas de gestión del cambio que implementamos.

En 2019, 411 dependencias participaron en estas actividades: un 66% pertenecientes a las áreas de negocios y un 34% unidades centralizadas.



EMPLEADOS



7,469
empleados

97%
de los colaboradores tienen estudios de grado y posgrado.

57%
de los colaboradores son mujeres
36% en posiciones ejecutivas

69%
de los colaboradores corresponde a la Generación Millennial

3%
de los colaboradores corresponde a la Generación Z.

1,151
empleados recibieron promociones

275
nuevas plazas de trabajo fueron creadas

Manteniendo al Banco Popular como el mayor empleador del sector financiero privado y el tercer mayor empleador a nivel nacional.

NUESTRA ORGANIZACIÓN FINANCIERA SE ENFOCA EN LA CAPACITACIÓN CONTINUA DE LOS COLABORADORES PARA ELEVAR SUS OPORTUNIDADES DE PROGRESO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.



CAPACITACIÓN DE NUESTRO MEJOR ACTIVO

Esta es una organización donde la gente hace carrera. Dedicamos importantes esfuerzos para proporcionar a los colaboradores un aprendizaje constante, que eleve sus oportunidades de progreso en la institución.

Cientos de empleados acuden diariamente al Centro de Capacitación Popular, una universidad corporativa pensada para su desarrollo profesional. Además, ampliamos este horizonte de formación a través de una plataforma de e-learning, de la que se benefician miles de empleados al año con distintos programas de entrenamiento.



9,745 CAPACITACIONES EN 2019

72,057 HORAS DE ENTRENAMIENTO



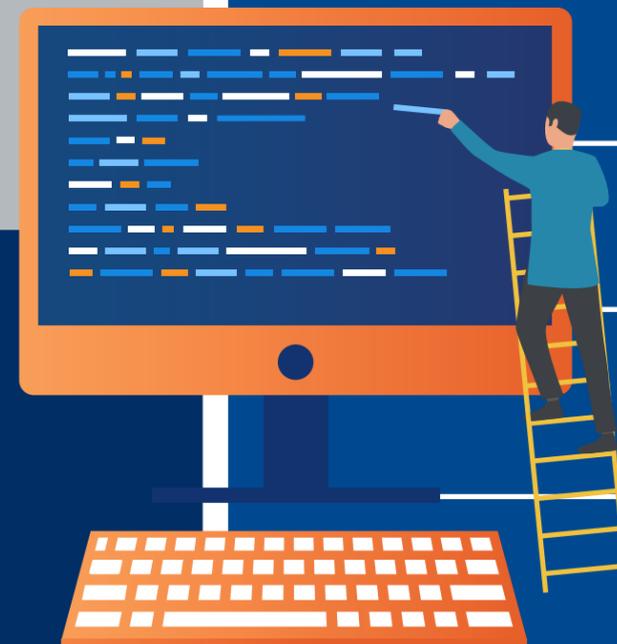
FORTALECIENDO EL LIDERAZGO

Entre nuestras iniciativas de formación al personal, continuamos desarrollando nuestro programa de Altos Potenciales, una plataforma de retención y desarrollo del talento gerencial, que permite la capacitación de profesionales dentro de la organización y asegura la sostenibilidad del liderazgo institucional en el tiempo.

174 GERENTES PERTENECEN A ESTE PROGRAMA, 17% DEL TOTAL

195 HORAS DE ACOMPAÑAMIENTO

389 ACTIVIDADES DE ENTRENAMIENTO





DESARROLLO INTEGRAL FÍSICO Y MENTAL DE NUESTRA GENTE

En 2019, como parte de nuestra visión para promover hábitos saludables entre nuestros empleados, inauguramos nuestro primer Centro de Bienestar Popular. Este es un espacio de entrenamiento físico y técnicas de relajación pionero en la banca dominicana, que ofrece al personal opciones para mejorar su calidad de vida a través del cuidado físico, mental y nutricional. Con ello, fomentamos un clima laboral óptimo y fortalecemos las relaciones interpersonales, contribuyendo con el balance y el bienestar integral de nuestros colaboradores.

Este Centro de Bienestar Popular cuenta con los servicios expertos de la empresa proveedora Vyana Wellness Center.

COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA

Seguimos desarrollando y aplicando la cultura Lean en nuestros procesos, optimizando nuestros estándares de eficiencia y logrando satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

En 2019 iniciamos un programa de digitalización y automatización de procesos, a través del que fueron identificados y robotizados cuatro procesos operativos de gran volumen mediante la automatización robótica de procesos (RPA).

CULTURA LEAN EN NUESTROS PROCESOS



25 □ tareas robotizadas

□ 26 proyectos de mejoras desarrollados

25,374 □ transacciones mensuales ejecutadas

□ 25% de aumento en productividad

□ 56% reducción en tiempo de procesos





PARA QUE ESTUDIAR NO SEA SOLO UN SUEÑO

Con nuestro programa de becas Excelencia Popular, el más amplio del sector financiero, buscamos ayudar a jóvenes de escasos recursos a cumplir sus sueños de acceder a una educación universitaria de calidad.

Programa Excelencia Popular



PROGRAMA DE BECAS EXCELENCIA POPULAR

Adicionalmente a la beca completa, el Popular brinda a estos jóvenes una formación complementaria en principios y valores, en educación financiera, en cultura digital, en protocolo, entre otras habilidades blandas, con la finalidad de ayudarles a destacarse en el espacio laboral donde desarrollarán sus profesiones, así como a reafirmar su integridad y responsabilidad como ciudadanos.

Estos becados cursan estudios en universidades de Santo Domingo, Santiago, Puerto Plata, San Francisco de Macorís, San Cristóbal y San Pedro de Macorís.

En la actualidad, el porcentaje de inclusión laboral de los estudiantes miembros de este programa de becas es del 34%.



□ 198

jóvenes egresados desde el inicio del programa

212 □

jóvenes becados en el programa

□ 19

instituciones educativas en todo el país





“GRACIAS A LAS ALTAS CALIFICACIONES QUE OBTUVE EN EL BACHILLERATO, ME SELECCIONARON PARA EL PROGRAMA DE BECAS DEL BANCO POPULAR. ESO ME HA DADO LA OPORTUNIDAD DE ESTUDIAR EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)”.

Elian de la Rosa
BECADO DEL PROGRAMA EXCELENCIA POPULAR

EJEMPLO DE SUPERACIÓN Y EXCELENCIA

Soy un joven tenaz y decidido. Sé exactamente cuál es la meta que quiero alcanzar en mi vida: impulsar mi desarrollo personal y el de mi familia.

Vivo con mi mamá y mi hermana en el barrio de Gualey, en Santo Domingo. Un área vulnerable, pero con gente buena.

Quisiera contribuir a mi comunidad dando el ejemplo de que querer es poder. Así como yo he podido dar importantes pasos para superarme y ayudar a mi familia en un futuro, ellos también pueden hacerlo. Lograr metas no tiene por qué ser solo un sueño.

Gracias a las altas calificaciones que obtuve en el bachillerato, me seleccionaron para el programa de becas del Banco Popular. Eso me ha dado la oportunidad de estudiar en el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).

Cuando escogí ser tecnólogo en Tecnología en Redes de la Información, me di cuenta que esos conocimientos me ayudarían a crecer y tener un futuro próspero, trabajando en un área que me interesa. Sin esta beca, habría sido imposible estudiar lo que me gusta y que no es tan accesible para todo el mundo.

El programa de becas me ha permitido asistir a numerosas conferencias con excelentes expositores, que me han hecho elevar mis perspectivas a nivel personal y académico. Además, me ha abierto la puerta a socializar con otros jóvenes con los que me puedo relacionar en un futuro. La mayoría tienen metas similares a las mías.

En menos de dos años, cuando termine mis estudios como tecnólogo, espero obtener un empleo para que la situación económica de mi familia mejore. Luego, seguiré estudiando para perfeccionar mis habilidades en el área.



POPULAR PARA TODOS

Trabajamos para ser cada día más inclusivos. Por esto, desde 2019 estamos trabajando en la iniciativa "Popular para Todos", que busca eliminar las barreras para que cualquier persona con discapacidad, sea cliente o empleado, pueda acceder al banco.

De esta forma, estamos adecuando algunas de nuestras principales sucursales, procesos y plataformas de comunicación, con el objetivo de promover el trato igualitario y avanzar de manera importante en el camino hacia un servicio de mayor calidad para todos.

OPTIMIZAMOS LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Disponemos de un sistema de atención en sucursales que permite gestionar de manera eficiente el flujo de visitas de nuestros clientes, y monitorear los niveles de atención y de productividad del personal.

Durante el pasado ejercicio, concluimos con un total de 54 sucursales bajo este modelo, en las que se recibieron 6.6 millones de clientes.



UN SERVICIO FAST (FÁCIL, ÁGIL, SENCILLO Y TRANSPARENTE)



92% DE NUESTROS CLIENTES EXPRESARON SENTIRSE MUY SATISFECHOS Y SATISFECHOS CON EL SERVICIO OFRECIDO.

A **61%** AUMENTÓ EL PORCENTAJE DE CLIENTES MUY SATISFECHOS.

MÁS DEL **83%** PIENSAN QUE ES EL BANCO QUE BRINDA MEJOR SERVICIO, EL MÁS CONFIABLE Y ES EL QUE UTILIZAN COMO BANCO PRINCIPAL.

89% DE LOS CLIENTES INDICAN QUE ES FÁCIL HACER NEGOCIOS CON NOSOTROS.

1,515 FELICITACIONES DE CLIENTES RECIBIDAS.

NPS

59

60%

PROMOTORES

34%

POSITIVOS

6%

DETRACTORES

TOTAL

NUESTRO NET PROMOTER SCORE ES DE

59

ESCUCHA ACTIVA DE LOS CLIENTES

El año pasado el canal Voz del Cliente se posicionó como la principal vía para gestionar los comentarios, quejas y sugerencias de nuestros clientes, permitiéndonos identificar mejoras sistémicas que contribuyeron a fortalecer nuestros modelos de atención. Además, incorporamos el correo Voz del Cliente Interno, con el fin de disponer de un canal para que los colaboradores también comuniquen sus sugerencias, expectativas de servicio y puntos de mejora para las unidades que les brindan servicio interno.

7,287 COMENTARIOS DE NUESTROS CLIENTES

148 INICIATIVAS Y MEJORAS SISTÉMICAS IMPLEMENTADAS



CULTURA DE SERVICIO

Como parte de las iniciativas que impulsan la transformación digital en nuestros empleados, cubrimos el 100% de las oficinas con el programa de asesores digitales, agentes de cambio cuyo rol es promover y entrenar a los empleados y clientes en el uso de productos y servicios digitales.

Este programa logró incrementar la afiliación de los empleados a los canales digitales de un 73% a un 92%. Las sucursales en las que se implementó la iniciativa tuvieron un incremento de más de un 19% en las afiliaciones de sus clientes a los canales digitales.

15,417 HORAS DE ENTRENAMIENTO EN SERVICIO A LOS EMPLEADOS

148 EVALUACIONES DE SERVICIO PRESTADO



DISTINCIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

□ THE BANKER

MEJOR BANCO
DEL AÑO.

RANKING
DE LOS 1,000
MEJORES BANCOS
DEL MUNDO
(#799).

EUROMONEY □

MEJOR BANCO
DEL PAÍS.

□ LATIN FINANCE

MEJOR
INSTITUCIÓN
FINANCIERA
EN LA REGIÓN.

WORLD FINANCE □

BANCO MÁS
INNOVADOR
Y MEJOR APP
FINANCIERA.

□ GLOBAL FINANCE

MEJOR BANCA
PRIVADA.

MEJOR BANCA
DE INVERSIÓN.

SUMMA/ KORN FERRY □

EMPRESA LÍDER
EN LA REPÚBLICA
DOMINICANA Y
#4 EN LA REGIÓN.

□ REVISTA MERCADO

MEJOR EMPRESA
PARA TRABAJAR.



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 21 de marzo del año 2020,
a las diez horas de la mañana.

Coordinación General
Vicepresidencia Ejecutiva
Relaciones Públicas y Comunicaciones

Diseño y Producción
Lourdes Saleme y Asociados

Fotografía
Luis Nova

Impresión
Amigo del Hogar