

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.

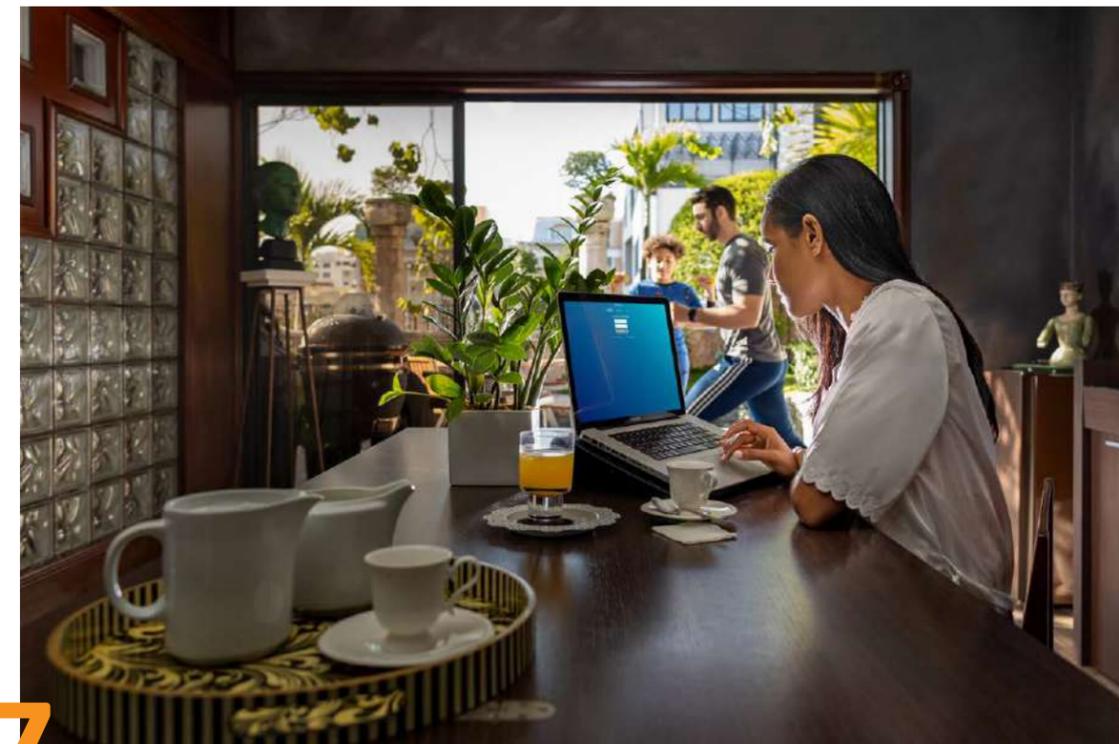
**INFORME DE GESTIÓN ANUAL  
2021**  
Grupo Popular, S. A.



## UNA MIRADA A NUESTRO INTERIOR

### FLEXIBILIDAD Y SALUD

A lo largo del año pasado, todas nuestras filiales lograron mantener el trabajo virtual y flexible para sus empleados, preservando su salud y la necesidad de distanciamiento, sin comprometer el desempeño laboral.



**7,887**  
COLABORADORES  
**60%**  
MUJERES

**70%**  
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, el Banco Popular se sumó 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 promuevan la igualdad laboral y el empoderamiento económico de las mujeres. Mediante la firma de una carta de compromiso, esta filial se comprometió con ampliar 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, este programa reconoció el compromiso y trabajo del Banco Popular para promover la igualdad de género dentro del ambiente laboral.



### EL FUTURO ES FEMENINO

Nuestras filiales del mercado de valores también evidencian su compromiso con la equidad de género a través del importante rol que juegan las mujeres en su gestión.

Por ejemplo, en Inversiones Popular, el puesto de bolsa del Grupo Popular, las mujeres representan:

**65%**

DE LOS CORREDORES AUTORIZADOS POR LA SIMV

**53%**

DE LAS POSICIONES GERENCIALES

**52%**

DE LOS EMPLEADOS

Además, según datos de Inversiones Popular, el 53% de las cuentas de corretajes abiertas en 2021 se realizaron para inversionistas mujeres.

Por su parte, nuestra Administradora de Fondos de Inversión Popular (AFI Popular) cuenta incluso con una mayor cuota femenina, que representa el 73% del personal de esta filial y, en el caso de su cuerpo gerencial, alcanza el 86%.

## EN MATERIA DE INCLUSIÓN



El Banco Popular continuó impulsando el programa "Popular para todos", que busca mejorar la experiencia de nuestros clientes y empleados con discapacidad, reduciendo barreras de acceso en los servicios y productos e impulsando 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 el banco fue reconocido con quince sellos "RD Incluye", otorgados por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) por las buenas prácticas inclusivas llevadas a cabo.



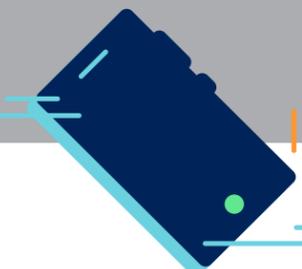
- 11 oficinas inclusivas, con cajas, cajeros automáticos, rampas y otras instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.
- Capacitación en lengua de señas y sensibilización de nuestros colaboradores.
- Adaptación de nuevas oficinas y canales para personas con discapacidad
- Campaña de concientización 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



- 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
- Banco Popular logró 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.
- Nuestra principal filial también logró digitalizar 10 procesos, para un total de 29 procesos digitalizados y un incremento significativo en la eficiencia de sus 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 DEL SLA



## 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 del Grupo Popular, 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 sobre temas de nuevos perfiles y 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, garantizando los protocolos de seguridad y distanciamiento correspondientes.



**7,358**  
PERSONAS  
CAPACITADAS

**325**  
BECAS DE ESTUDIO  
OTORGADAS

**26,324**  
CURSOS  
COMPLETADOS

**481,832**  
HORAS HOMBRES  
DE CAPACITACIÓN

En este mismo sentido, Popular Bank Ltd siguió comprometido con el desarrollo de su capital humano. Sus colaboradores recibieron un total de 2,300 horas de capacitación orientadas a mejorar las habilidades blandas y tecnológicas, lo que se traduce en excelentes resultados financieros.

## POPULAR BANK LTD EN CIFRAS

ACTIVOS  
TOTALES

**US\$1,418** millones

DEPÓSITOS TOTALES

**US\$1,094** millones

PATRIMONIO  
TOTAL

**US\$316** millones

## FORTALECIENDO EL SERVICIO AL CLIENTE

En 2021, el 85% de los clientes del Banco Popular expresaron sentirse muy satisfechos y satisfechos con el servicio ofrecido en las encuestas realizadas. Los resultados del monitoreo de la experiencia reflejan que se superaron las expectativas de sus clientes y se mejoraron 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.



## AYUDA EN FORMATO DIGITAL



El Banco Popular amplió las opciones de atención a clientes que presenten inconvenientes en canales digitales, incluyendo seis nuevos servicios y soporte a través de su 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

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 sus clientes (VOC), el Banco Popular identificó 157 iniciativas y mejoras sistémicas, enfocadas en mejorar la experiencia de sus clientes en diferentes aspectos de su atención.

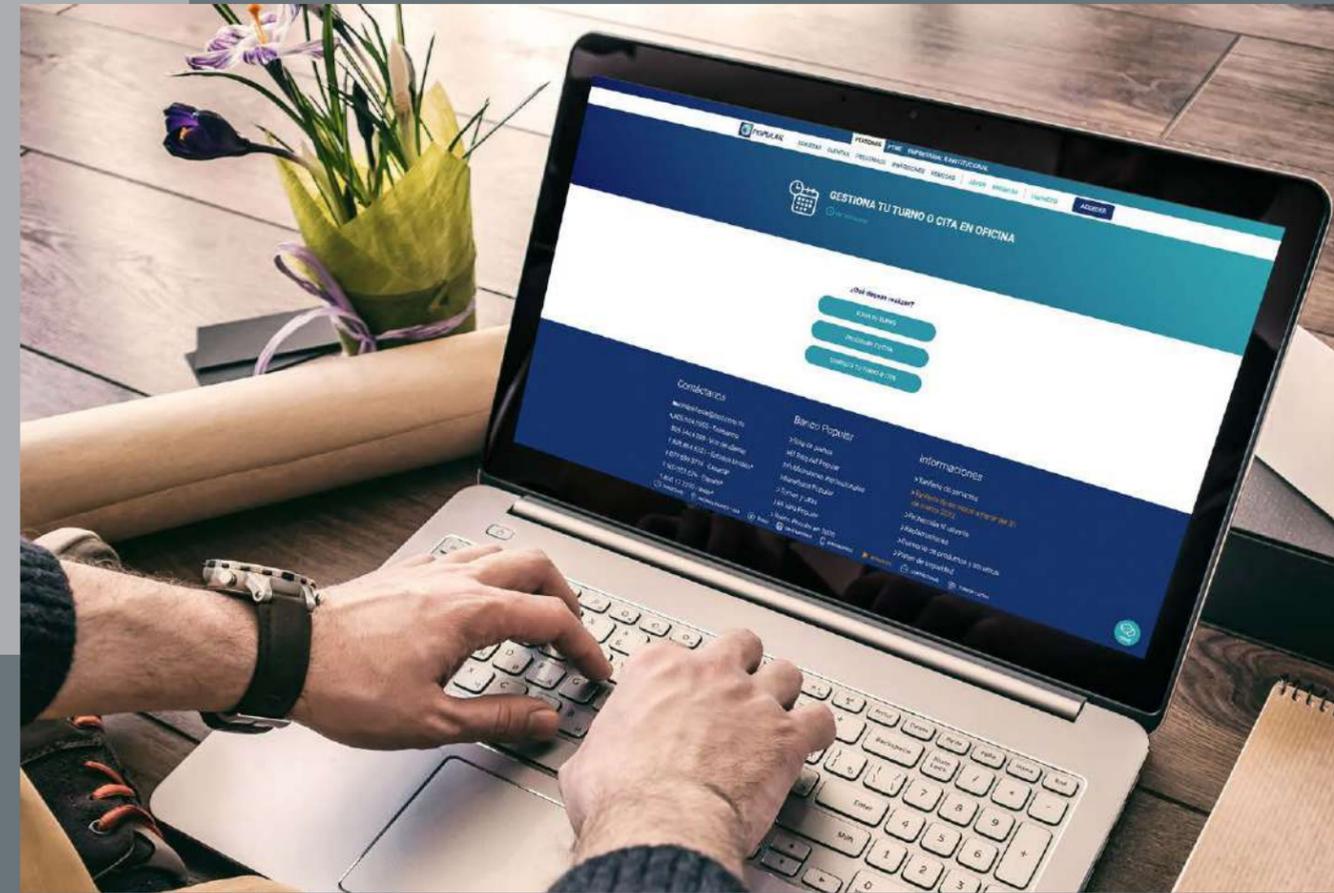
Recibieron:

- 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.

## MENOR TIEMPO DE ESPERA, MAYOR SATISFACCIÓN

El Banco Popular siguió promoviendo la facilidad digital de gestionar los turnos y citas en oficinas, una solución que permite a los clientes tomar un turno desde el Internet Banking o la App Popular para el mismo día o solicitar una cita para el día siguiente, sin necesidad de estar presentes en la oficina.

- Facilidad disponible en 58 oficinas
- El 88% de los clientes indican sentirse muy satisfechos y satisfechos con esta facilidad, además de valorar el ahorro de tiempo al visitar las sucursales.
- En 2021 fueron realizados más de 380,000 turnos y citas, incrementando su uso en un 255% frente al 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.

## Grupo Popular, S. A.

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

Teléfonos  
809 544 5000  
809 544 8000  
Fax 809 544 5999

Apartado Postal 1441-1  
[www.grupopopular.com](http://www.grupopopular.com)  
[vozdelcliente@bpd.com.do](mailto:vozdelcliente@bpd.com.do)  
[www.popularenlinea.com](http://www.popularenlinea.com)  
[www.afppopular.com.do](http://www.afppopular.com.do)  
[www.inversionespopular.com.do](http://www.inversionespopular.com.do)  
[www.azul.com.do](http://www.azul.com.do)  
[www.avance.com.do](http://www.avance.com.do)  
[www.afipopular.com.do](http://www.afipopular.com.do)  
[www.fiduciariapopular.com.do](http://www.fiduciariapopular.com.do)  
[www.popularbank.com.pa](http://www.popularbank.com.pa)  
[www.infocentro.com.do](http://www.infocentro.com.do)  
[www.fundacionapopular.org](http://www.fundacionapopular.org)  
ASETESA, SRL (809) 544 5730

Información para los accionistas  
Asamblea General Extraordinaria-Ordinaria  
Anual de Accionistas del Grupo Popular, S. A.  
celebrada en la Torre Popular,  
Av. John F. Kennedy #20,  
esq. Av. Máximo Gómez,  
en la ciudad de Santo Domingo, D. N.,  
el viernes 22 de abril 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

Impresión  
Amigo del Hogar



FSC® A000531  
The mark of  
responsible forestry

Los materiales papel  
satinado 115 matte  
y cover 111 en los  
gramajes de 170 y 300,  
respectivamente,  
utilizados en el proceso  
de impresión de esta  
publicación cuentan  
con el certificado de  
tala responsable  
FSC A000531.

MÁS INFORMACIÓN:  
[www.grupopopular.com/grupopopular2021](http://www.grupopopular.com/grupopopular2021)



**GRUPO POPULAR**