INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

GRUPO POPULAR

TABLA DE CONTENIDO

		página
1.	**Carta del Presidente Ejecutivo del Grupo Popular**	**3**
2.	**Sobre este reporte**	**5**
2.1.	Sobre el reporte	6
2.2.	Grupos de interés y relacionamiento	7
2.3.	Análisis de materialidad	10
3.	**Destacados 2020**	**14**
4.	**Perfil Grupo Popular y filiales**	**16**
5.	**Visión Sostenible de Grupo Popular**	**25**
6.		**33**
6.1.	Rentabilidad	34
6.2.	Gestión integral de riesgo	44
6.3.	Reputación	48
7.		**50**
7.1.	Educación financiera	51
7.2	Inclusión financiera	52
7.3	Educación pensional y preparación para el retiro	54
7.4	Apoyo al emprendimiento	56
8.		**57**
8.1.	Ética, anticorrupción y cumplimiento normativo	58
8.2.	Desarrollo del talento humano y bienestar	61
8.3.	Equidad de género	64
8.4.	Satisfacción de los clientes	65
8.5.	Transparencia en la comunicación de los productos y servicios	67
9.		**69**
9.1.	Innovación y transformación digital	70
9.2.	Seguridad y protección de la información	72
10.		**74**
10.1.	Mitigación del cambio climático	76
10.2.	Ecoeficiencia	78
10.3.	Financiamiento verde	81
10.4.	Desarrollo social y protección ambiental	84
10.5.	Gestión de riesgos (ASG) en la cadena de suministro	87
10.6.	Educación ambiental	89
10.7.	Contribución a la educación de la población	90
10.8.	Inclusión de personas en condición de discapacidad	92
11.	**Índice de Contenidos GRI**	**94**
12.	**Autoevaluación UNEP - Fi**	**107**

1 CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO POPULAR

1. CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO POPULAR

GRI 102-14

Hemos aprendido a lo largo de 2020 el verdadero significado de la resiliencia, solidaridad y trabajo en equipo. La crisis sanitaria global causada por la COVID-19 ha llevado a replantearnos desde la forma en la que nos relacionamos hasta la manera cómo hacemos negocios.

Problemáticas como el cambio climático, la crisis del sistema de salud, la desigualdad de oportunidades, la pobreza, la crisis alimentaria, la vulneración de los derechos humanos, la interrupción en las cadenas de abastecimiento, entre otros, se han potencializado y visibilizado más como consecuencia de la pandemia.

Sin lugar a duda, 2020 ha sido uno de los años más retadores que hemos vivido como humanidad. Pese a esto, hemos fortalecido nuestra capacidad de adaptación y hemos aprendido que solo a través del trabajo mancomunado podemos superar los desafíos y retos globales.

Sabemos también que estos riesgos y desafíos son dinámicos y emergentes, por lo cual estamos comprometidos, como un actor clave del desarrollo socioeconómico de la República Dominicana, a buscar herramientas y soluciones que nos permitan responder de forma oportuna, eficaz y sostenible a estos retos potenciales.

Como muestra de nuestro compromiso por promover el desarrollo sostenible de la región, en Grupo Popular compartimos con ustedes, nuestros grupos de interés, el segundo Informe de Sostenibilidad correspondiente a nuestra gestión del año 2020, elaborado bajo los Estándares GRI y en respuesta a nuestra contribución a los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En primer lugar, queremos resaltar que, a pesar la coyuntura socioeconómica, nuestra principal filial, Banco Popular Dominicano, mantuvo el ritmo sostenido de crecimiento y la sanidad de su cartera crediticia, superando el complejo escenario sanitario y económico producido por la pandemia.
Fue capaz de sostener un acompañamiento constante a clientes, empleados y a la sociedad en su conjunto, con medidas financieras para aliviar la carga, entregas de equipos e insumos médicos y sanitarios para enfrentar el virus, y soluciones digitales para facilitar las operaciones bancarias.

Entre las innovaciones financieras, debemos destacar la primera cuenta bancaria especialmente diseñada para que las personas puedan ahorrar su fondo de emergencia, en respuesta a la crisis económica ocasionada por la COVID-19.

Asimismo, el Popular también continuó innovando en su portafolio de productos sostenibles Hazte Eco, con el lanzamiento del Leasing Verde Popular y la instalación de estaciones de carga para vehículos eléctricos en las oficinas, con el fin de seguir promoviendo la movilidad sostenible y las energías limpias en el país, un área de inversión en la que el banco y otras filiales del Grupo Popular son los principales financiadores en la República Dominicana.

Estas acciones del Banco Popular se tradujeron en logros que responden a los compromisos adquiridos por la institución financiera a 2030, a poco más de un año de la firma de los Principios de Banca Responsable.

Por parte de AFP Popular, nuestra administradora de fondos de pensiones y la primera en número de afiliados en el país, orientó su visión sostenible a la digitalización de sus servicios, con el objetivo de estar más cerca de sus afiliados y acelerar su apuesta por la calidad. En cuanto a la Fundación Popular, nuestro brazo social y ambiental, en 2020 ejecutó 56 acciones, beneficiando directamente a 142,122 personas. En ese sentido, se llevaron a cabo ocho siembras, se inauguraron dos humedales artificiales, se impartieron talleres sobre desarrollo sostenible en comunidades, se ofrecieron capacitaciones a personal médico y sanitario en las principales maternidades y se realizaron eventos educativos virtuales, a través de la Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E."

En 2020, las filiales del Grupo Popular en su conjunto lograron contribuir a la educación sostenible de 1,035 personas y a la educación financiera de 76,105 dominicanos. Además, gracias a nuestras jornadas de reforestación, llevamos sembrados a la fecha 689,193 árboles y, en las oficinas del Banco Popular, hemos alcanzado 3.5 mW (Mega-Watts) de capacidad instalada en energía fotovoltaica, manteniéndonos como la primera institución en el país con la mayor generación de energía solar para su consumo.

Muchos de estos logros no hubieran sido posibles sin el trabajo mancomunado con las diferentes iniciativas y alianzas público-privadas con las que colaboramos, por lo que queremos agradecer a todos aquellos que hacen esta gestión posible.
Los invitamos a conocer nuestros logros, metas y desafíos como organización, tanto en el presente como a futuro.

Seguimos aprendiendo de este año, sabiendo que, con seguridad, 2021 traerá retos ambiciosos tanto en la recuperación económica de la región como en la continua promoción de la sostenibilidad en los negocios.

Manuel E. Jiménez F.
Presidente Ejecutivo
Grupo Popular

2 SOBRE ESTE REPORTE

2. SOBRE ESTE REPORTE

GRI 102-50, GRI 102-54

Grupo Popular está comprometido con comunicar a sus grupos de interés el desempeño ambiental, social, económico y de gobierno corporativo de la entidad a través de este segundo informe de sostenibilidad. La información de este reporte corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y cubre las operaciones de todas las filiales del Grupo en la República Dominicana y Panamá y se extiende, con mayor profundidad, a las siguientes sociedades:

- Banco Popular Dominicano (BPD)
- Administradora de Fondo de Pensiones Popular (AFP)
- Fundación Popular

En los casos en lo que se mencione a Grupo Popular, se incluyen las nueve filiales de la sociedad económica y financiera.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, opción Esencial, e incluye los contenidos de la guía sectorial para Servicios Financieros (Financial Services Sector Disclosure). De igual forma, y respondiendo al compromiso adquirido por el Banco Popular Dominicano en 2019, este reporte responde a los Principios para la Banca Responsable de la Iniciativa Financiera de ONU Medio Ambiente (UNEP-Fi), a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y presenta la contribución de la organización al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para más información acerca de los contenidos de este reporte, contactar a:

- Eleni De Castro, Gerente de Publicaciones Institucionales de Grupo Popular (edecastro@bpd.com.do)

- Elías Dinzey, Gerente General Fundación Popular (edinzey@fundacionpopular.org)

2.2. GRUPOS DE INTERÉS Y RELACIONAMIENTO

Principio 4.1, GRI 102-42

Grupo Popular está consciente de la importancia de tener en consideración los intereses, expectativas y perspectivas de sus grupos de interés con el fin de mantener operaciones sostenibles y financiamientos responsables que promuevan y garanticen la confianza y fidelidad de sus clientes, accionistas, proveedores, personal, reguladores, asociaciones y agremiaciones y la sociedad.

Identificamos y seleccionamos a estos siete grupos de interés con base en los principios del Pacto Global y nuestras premisas internas de Gobierno Corporativo, las cuales garantizan que todas las actuaciones del Grupo toman en consideración los posibles impactos, directos o indirectos, que podamos generar.

Así entonces, hemos definido los siguientes fundamentos por cada tipo de actor, las cuales nos permiten abordar y encaminar adecuadamente el involucramiento de nuestros grupos de interés.

Accionistas	• **Velar por defender y proteger sus intereses.**
Clientes / usuarios	• **Tratar a los clientes o usuarios con los principios de trato justo, equidad, transparencia y responsabilidad, cuidando y priorizando sus intereses como si fuesen propios, garantizando la igualdad de trato entre los clientes en similares condiciones**
Personal	• **Garantizar el respeto y cumplimiento de los más altos estándares en materia laboral y de seguridad social, construir relaciones laborales dignas y justas, y promover el desarrollo profesional en un** • **entorno físico, profesional y ético adecuado**
Proveedores	• **Extender las prácticas de buen gobierno a proveedores, establecer reglas de contratación que** • **garanticen, entre otros, trato justo, equitaivo, transparente y responsable.**
Reguladores	• **Mantener una relación con los reguladores basada en los principios de información constante, transparencia, cooperción, compromiso y responsabilidad**
Sociedad	• **Aplicar, en la medida de lo posible, los criterios de responsabilidad social corporativa y de inversión socialmente responsables previstos en los Principios de Gobierno,**
Agremiaciones	• **Ser parte y colaborar con las agremiaciones y asociaciones para el logro de los objetivos de forma conjunta.**

Adicionalmente, promovemos los espacios de encuentro con nuestros grupos de interés con el fin de establecer diálogos contínuos y transparentes que nos permitan entender e identificar las preocupaciones clave de cada actor, así como conocer sus expectativas, las cuales cambian a medida que emergen nuevas tendencias y riesgos globales. Por ende, contamos con diferentes canales de comunicación que aseguran la inclusividad de todas las partes interesadas:

Grupo de interés	Canal de comunicación	Temas y preocupaciones clave
Clientes / usuarios	• Contratación de productos y servicios. • Correspondencia física y virtual. • Encuesta de satisfacción del cliente. • Voz del cliente. • Redes sociales. • Informe de gestión anual. • Grupos focales • Análisis de estudios de casos • App Popular, App AFP, Internet Banking y Página web.	• Implementar procesos innovadores para facilitar la vida de los usuarios. • Soluciones financieras adecuadas a las necesidades y condiciones de los clientes. • Transparencia en la comunicación de los productos y servicios.
Personal – colaboradores y sus familias	• Evaluaciones de clima laboral. • Boletines informativos. • Comunicaciones internas. • Informe de gestión anual. • Voluntariado Popular • Delegados de valores	• Fomentar una calidad de vida digna, un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar. • Respetar y dar cumplimiento con los más altos estándares en materia laboral y de seguridad social, para lograr relaciones laborales dignas y justas, que promuevan el desarrollo profesional en un entorno físico, profesional y ético adecuado.
Sociedad	• Redes sociales • Proyectos y programas sociales y ambientales. • Boletines informativos. • Informe de gestión anual. • Encuestas • Acuerdos de colaboración • Informe de Progreso de Pacto Global.	• Incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país. • Contribuir con el desarrollo y el progreso social y humano, económico, institucional y medioambiental de la nación dominicana.
Reguladores	• Informes periódicos para reguladores • Informe de gobierno corporativo • Informe de gestión anual	• Cumplimiento de la regulación aplicable. • Mantener una relación con los reguladores basada en los principios de información constante, transparencia, cooperación, compromiso y responsabilidad. • Adoptar los lineamientos internos correspondientes para garantizar una gestión prudente y capaz de prevenir los incumplimientos regulatorios

Accionistas	• Asamblea General de Accionistas. • Círculo de accionistas (portal web) • Informe de gestión anual • Conversatorios	• Crecimiento y rentabilidad superior al sistema bancario con riesgo acotado. • Reconocer, promover y proteger la igualdad entre accionistas.
Proveedores	• Relaciones contractuales • Visitas de inspección y evaluación de proveedores • Auditorías proveedores cumplimiento del código de ética. • Portal web proveedores • Informe de gestión anual • Actividades y encuentros	• Actuar bajos altos estándares de calidad. • Establecimiento de reglas de contratación de proveedores justas, equitativas, transparentes y responsables.
Asociaciones y agremiaciones	• Mesas de trabajo. • Acuerdos interinstitucionales.	• Contribuir en el progreso y desarrollo del sector turístico dominicano. • Aportar al crecimiento del sector financiero del país

Por otro lado, y como medio para garantizar el involucramiento con los grupos de interés en cumplimiento con los Principios de Banca Responsable, hemos identificado y vinculado a los actores según su relevancia, contribución y afectación a cada Principio:

Principio UNEP-Fi	Grupo(s) de interés relevante(s)
Principio 1: Alineación	• Asociaciones y agremiaciones • Accionistas • Reguladores
Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos	• Todos
Principio 3: Clientes y consumidores	• Clientes / usuarios • Proveedores • Personal
Principio 4: Grupo de interés	• Todos
Principio 5: Gobernanza y cultura	• Accionistas • Personal
Principio 6. Transparencia y responsabilidad	• Accionistas

Bajo esta misma línea, nos hemos propuesta trabajar con nuestros grupos de interés en el mediano plazo (2 a 3 años) con el fin de mejorar, mitigar y prevenir los posibles impactos negativos de la entidad.

2.3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 102-46, Principio 2.1

Con el fin de identificar los principales impactos tanto positivos como negativos, actuales y potenciales, así como los riesgos y las oportunidades de Grupo Popular, durante 2019 realizamos nuestro primer ejercicio de materialidad, el cual nos permitió identificar, evaluar y priorizar los temas ambientales, sociales, económicos y de gobierno corporativo que pueden tener un impacto significativo en la sostenibilidad de nuestros negocios y de los grupos de interés.

Este ejercicio fue realizado con el apoyo de BSD Consulting, an ELEVATE company, y constó de tres fases en las cuales fueron aplicados los principios para definir el contenido del Global Reporting Initiative:

1. Análisis de contexto

A través de esta fase se buscó comprender la situación empresarial y sectorial de Grupo Popular, así como los desafíos de sostenibilidad que enfrenta la organización. Esta fase incluyó un análisis de los asuntos relevantes para los estándares, marcos y normas internacionales de sostenibilidad aplicables al sector:

De igual forma, se llevó a cabo un análisis de referenciación externo de compañías y entidades del sector financiero y un estudio exhaustivo de la estrategia de Grupo Popular, incluyendo un taller con las áreas clave de todas las filiales, a fin de asegurar el alcance, la escala de exposición y la intensidad de los temas en las diferentes áreas de negocio, ubicadas principalmente en la República Dominicana y de manera específica en Panamá.

2. Identificación de temas potencialmente materiales

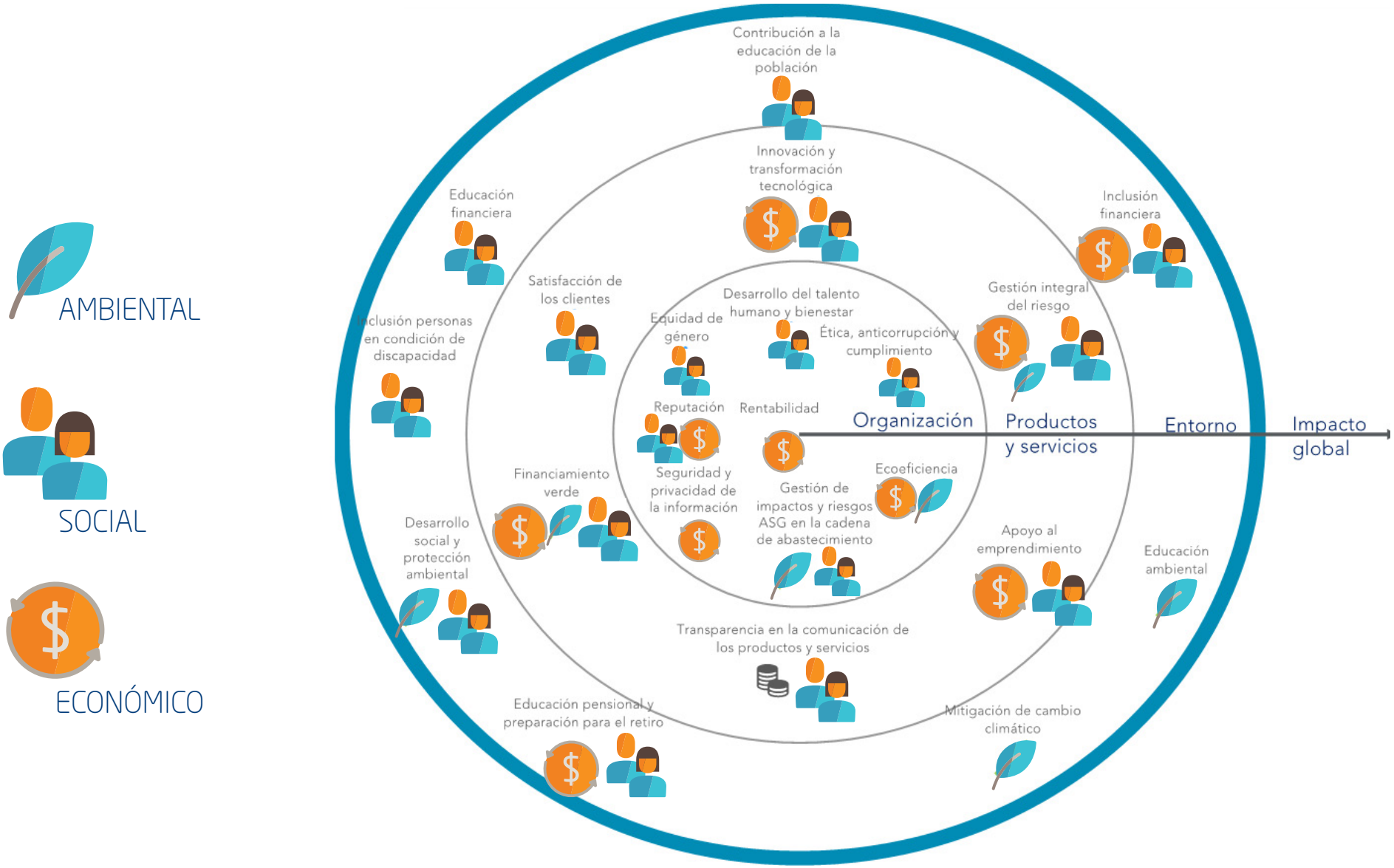
Tomando como insumo el análisis de contexto de Grupo Popular, se identificó una amplia lista de temas ambientales, sociales, económicos y de gobierno corporativo potencialmente relevantes. Esta construcción de temas tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

ASG: ambiental, social y de gobierno corporativo
**Por medio de la filial Popular Bank*

GRI 102-47

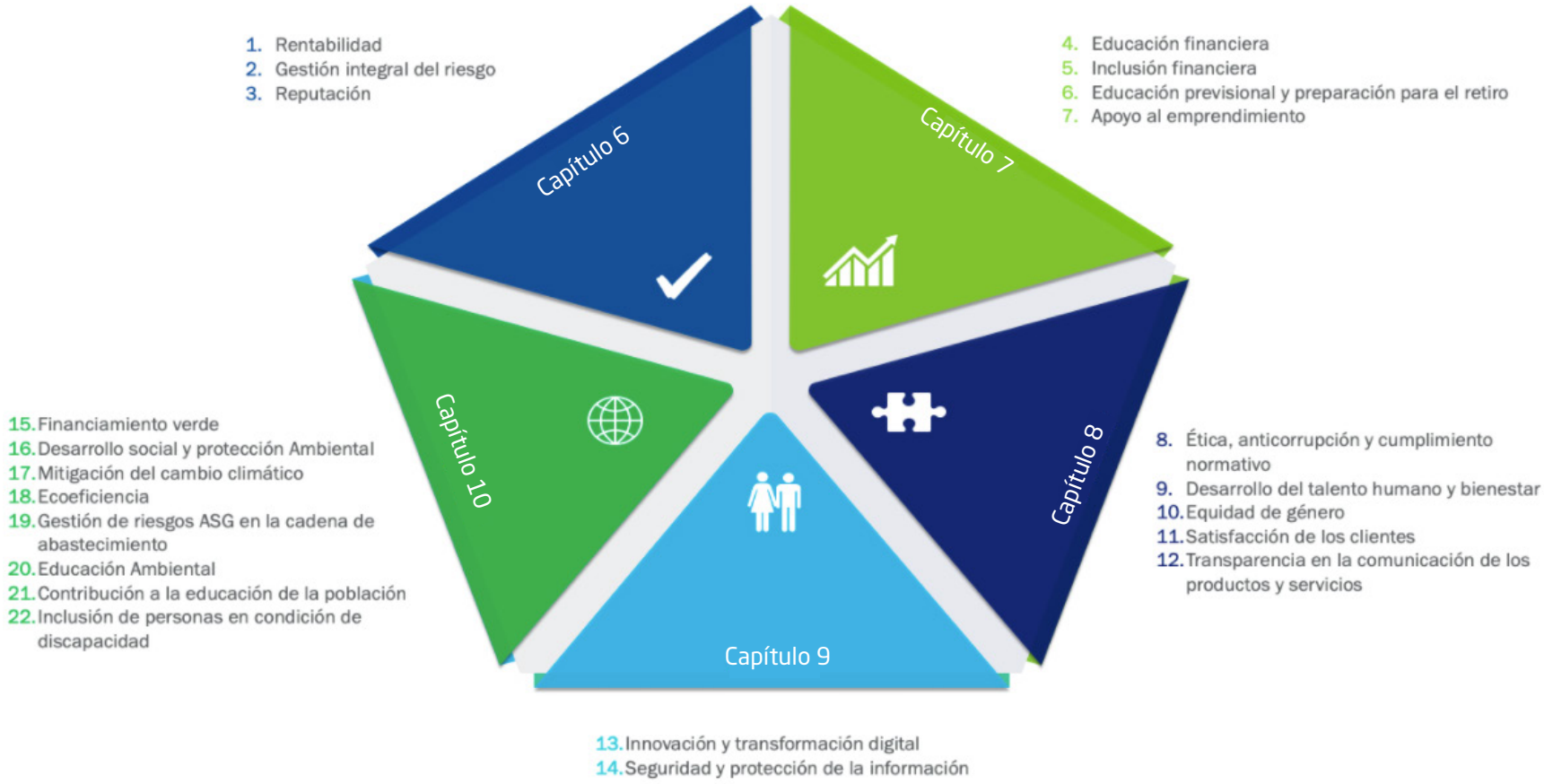
3. Priorización y validación de temas materiales

Los resultados de la fase I y II permitieron evaluar los resultados de consulta a los grupos de interés con el fin de priorizar los temas materiales de la organización, de acuerdo con sus impactos, riesgos y oportunidades. Esto permitió identificar, priorizar y establecer el monitoreo continuo de los siguientes temas considerados como materiales o áreas de impacto:


AMBIENTAL
SOCIAL
ECONÓMICO
Contribución a la educación de la población
Innovación y transformación tecnológica
Educación financiera
Inclusión financiera
Satisfacción de los clientes
Gestión integral del riesgo
Inclusión personas en condición de discapacidad
Desarrollo del talento humano y bienestar
Equidad de género
Ética, anticorrupción y cumplimiento
Reputación
Rentabilidad
Organización
Productos y servicios
Entorno
Impacto global
Financiamiento verde
Seguridad y privacidad de la información
Ecoeficiencia
Gestión de impactos y riesgos ASG en la cadena de abastecimiento
Desarrollo social y protección ambiental
Apoyo al emprendimiento
Educación ambiental
Transparencia en la comunicación de los productos y servicios
Educación pensional y preparación para el retiro
Mitigación de cambio climático

Así entonces, este ejercicio de materialidad permitió identificar y establecer un marco de gestión y monitoreo de las áreas más relevantes, de mayor impacto y criticidad tanto para el negocio como para los grupos de interés, teniendo en consideración, entre otros, el contexto regional donde opera el Grupo, las tendencias, desafíos y riesgos globales actuales y emergentes, así como la probabilidad de materialización de un evento.

Con base en esto, Grupo Popular está comprometido, desde el 2019, con reportar anualmente el desempeño y gestión de las principales áreas de impacto, enmarcadas en cinco categorías:



3 DESTACADOS 2020

3. DESTACADOS 2020

Primer Foro De Finanzas Sostenibles con más de 5,000 participantes

Más de 320,794 árboles sembrados en nuestra meta al millón en 2030

32 Biciparqueos instalados en 3 oficinas de Santo Domingo

Lanzamiento de leasing verde, para la compra de activos de eficiencia energética y de reducción de recursos naturales

Alianza con InterEnergy Group para impulsar la movilidad sostenible y extender la red de estaciones de carga de vehículos Evergo

Certificación oro por sistema De Gestión Ambiental Sostenibilidad 3Rs Y CEDAF

Publicación del primer reporte de sostenibilidad bajo los Estándares GRI

El Ministerio de Administración Pública reconoce la iniciativa "Hazte Eco"

Fundación Popular inaugura dos nuevos humedales para tratar aguas residuales

Banco Popular, elegido Banco Del Año por la revista The Banker

Primera institución dominicana que más energía solar genera

Grupo Popular, empresa más admirada del país por séptimo año consecutivo

Participación activa en la movilización de más de RD$400 millones, canalizados a través de CONEP y Sanar Una Nación para combatir la crisis sanitaria generada por la COVID-19

Popular escala 57 posiciones en la lista de los 1,000 mejores bancos del mundo

Movilización de RD$11,649 millones en su compromiso con los Principios De Banca Responsable de la ONU

Sobrepasamos nuestra meta de contribuir a la educación de la población gracias al uso de herramientas virtuales

Grupo Popular lidera el apoyo financiero para proyectos de energía limpia

Somos el primer banco en tener una cuenta especialmente diseñada para que las personas puedan ahorrar su fondo de emergencia

Popular es líder en el ranking de RepTrak en el sector

Autoferia Popular ofrece el mayor catálogo de vehículos ECO del mercado

Banco Popular es elegido mejor empresa para trabajar por octava vez

Realizamos charla abierta al público de educación financiera "Planifica y transforma tu 2020" en la que participaron 500 personas

4 PERFIL GRUPO POPULAR Y FILIALES

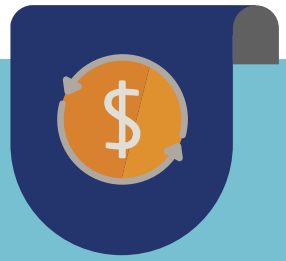
4. PERFIL GRUPO POPULAR Y FILIALES

GRI 102-1, GRI 102-5, Principio 1.1.

Grupo Popular S.A. es una entidad económica y financiera regida por la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, por medio de la cual realizamos operaciones de inversión y, especialmente:

GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7, Principio 1.1.

El Grupo está compuesto a través de nueve filiales que nos permiten ofrecer una amplia gama de soluciones, servicios y productos financieros de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes:



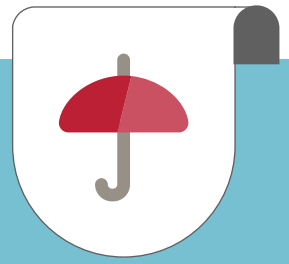
BANCO POPULAR DOMINICANO (BPD)

DESCRIPCIÓN

La principal institución financiera de capital privado de la República Dominicana y la filial más grande del Grupo. Fue fundado en 1963 y es uno de los bancos mejor valorado por los clientes en la República Dominicana.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

BPD cuenta con una amplia gama de servicios y productos financieros adaptados a las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de banca personal, banca pymes y banca empresarial e institucional.



ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES POPULAR (AFP)

DESCRIPCIÓN

A través de esta filial, pionera del mercado provisional, buscamos garantizar a nuestros clientes planes de pensiones a través de la optimación de los recursos, la excelencia de los servicios y la profesionalidad en la gestión del bienestar económico para los envejecientes y sus allegados.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Diseña y administra Planes de Pensiones de acuerdo con el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

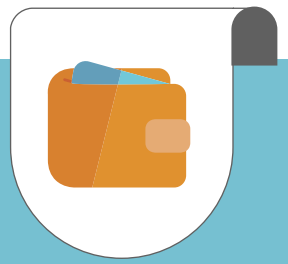
INVERSIONES POPULAR

DESCRIPCIÓN

Por medio de Inversiones, se encargan de la asesoría y distribución de productos de inversión del Mercado de Valores. A través de esta filial, hemos estructurado y colocado importantes emisiones privadas de bonos en el mercado a través de la bolsa de valores de la República Dominicana

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Inversiones Popular ofrece los servicios de intermediación de títulos-valores emitidos, colocación de nuevas emisiones de títulos-valores y estructuración de emisiones privadas de bonos en el mercado.



ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIONES POPULAR (AFI)

DESCRIPCIÓN

AFI ofrece las mejores ofertas de fondos de inversión a nuestros clientes de acuerdo con sus necesidades financieras y su perfil de riesgo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Esta filial dispone de un portafolio de fondos de inversión en renta fija, renta variable, fondos de inversión inmobiliarios y de desarrollo empresarial.

FIDUCIARIA POPULAR

DESCRIPCIÓN

Fiduciaria Popular cuenta con un crecimiento sumamente rentable, dando opciones a nuestros clientes para administrar sus activos de manera segura. Además, es la primera fiduciaria autorizada por la Superintendencia de Valores para emitir Fideicomisos de Oferta Pública

PRODUCTOS Y SERVICIOS

BPD cuenta con una amplia gama de servicios y productos financieros adaptados a las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de banca personal, banca pymes y banca empresarial e institucional.

POPULAR BANK LTD.

DESCRIPCIÓN

Popular Bank es nuestra filial bancaria establecida en Ciudad de Panamá que ofrece soluciones financieras innovadoras, permitiendo la satisfacción de las necesidades de los clientes dominicanos en el exterior.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Popular Bank ofrece soluciones financieras innovadoras que permitan satisfacer las necesidades de los clientes de segmentos de banca personal y banca empresarial y mantiene el acceso al financiamiento en dólares para facilitar el comercio internacional.

SERVICIOS DIGITALES POPULAR

DESCRIPCIÓN

Por medio de esta filial, lideramos el diseño y la puesta en funcionamiento de soluciones empresariales integrales, basadas en tecnología digital, a través de las marcas AZUL y AVANCE.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con AZUL, afiliamos negocios para que puedan aceptar pagos con tarjetas y billeteras móviles, mediante innovadoras soluciones de pagos seguras, acompañadas de un excelente servicio. Servicios Digitales Popular también incluye dentro de su cartera la marca comercial AVANCE, la cual se encarga de facilitar avances de capital a negocios que acepten pagos con tarjetas.

INFOCENTRO

DESCRIPCIÓN

Infocentro es el proveedor de servicios relacionados a la tecnología de información y las comunicaciones a nuestros clientes empresariales. Gracias a la gestión de esta filial, somos miembro destacado de la Asociación de Contact Centers de la República Dominicana.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Proveemos el servicio de atención al cliente para nuestros clientes empresariales y personales.

ASETESA VENTA DE INMUEBLES

DESCRIPCIÓN

Brinda la posibilidad de adquirir inmuebles en todo el territorio nacional, con una diversidad de propiedades que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes por medio de esta filial.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Asetesa es un portal inmobiliario con una gran variedad de propiedades en venta, incluyendo casas, apartamentos, villas y solares

Adicional a nuestras filiales, contamos con la **Fundación Popular**, la cual es la entidad responsable de la agenda social del Grupo Popular y sienta las bases para las políticas, premisas y compromisos de sostenibilidad. De igual forma, fortalece a otras fundaciones y organizaciones sociales de la República Dominicana, que promueven iniciativas sostenibles a favor del crecimiento humano, social, económico y medioambiental de la nación.

Somos el mayor grupo de empresas de servicios financieros en la República Dominicana, así como el pionero en temas de innovación del país.

Principio 1.1. GRI 102-2, GRI 102-6, GRI 102-4

Prestamos servicios financieros en la República Dominicana y Panamá, a personas, pequeñas y medianas empresas y a nivel empresarial e institucional. Nuestras operaciones de todas las filiales se desarrollan en la República Dominicana y, a través de Popular Bank Ltd. estamos presentes en Ciudad de Panamá. Contamos con oficinas en el área metropolitana de Santo Domingo, en la Zona Norte del país, en el Interior Sureste del país y en la Ciudad de Panamá.

GRI 102-12

Grupo Popular y sus filiales participan activamente en diferentes iniciativas externas, comités y mesas de trabajo en los cuales se abordan temas relevantes para los grupos de interés de la Organización entre los que se incluyen:

Comprometidos con la buena conducta de nuestra organización, hemos cimentado nuestras acciones y decisiones con base en un modelo de administración que impacta positivamente a las estrategias, los procesos y las personas a las que llegamos. Por ello, nuestra misión, visión y valores responden a nuestra esencia y compromiso de actuar responsablemente y de manera transversal a todas nuestras filiales.

Misión de Grupo Popular

Trabajamos para ser un proveedor de servicios financieros, personales y empresariales eficiente en el mercado local e internacional. Nos enfocamos en cumplir nuestra función social, garantizando la satisfacción de nuestros clientes, empleados, accionistas y relacionados, manteniéndonos siempre a la vanguardia de la tecnología conforme a los más altos principios éticos.

Visión de Grupo Popular

Ser el grupo de servicios financieros predominante para la República Dominicana, con un crecimiento rentable, innovación constante y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, accionistas y empleados

Valores de Grupo Popular

Todas las decisiones tomadas dentro de Grupo Popular están basadas en valores, un modelo de administración que impacta positivamente a las estrategias, los procesos y las personas a las que tocamos.

GRI 102-18

La estructura de gobierno de Grupo Popular está compuesta por un Consejo de Administración, un Presidente Ejecutivo, un Comité de Auditoría, presidentes, vicepresidentes y gerentes. De manera específica, la Alta Gerencia está compuesta por un (1) Presidente, un (1) Vicepresidente Ejecutivo Senior y tres (3) Vicepresidentes Ejecutivos.

Algunos de los principales objetivos de los comités de apoyo al Consejo de Grupo Popular son:

Comité de Auditoría: garantiza que todas las actividades y operaciones se realicen conforme a las leyes, resoluciones y demás normas aplicables; supervisa el cumplimiento de las resoluciones adoptadas por las Asambleas Generales de Accionistas y el Consejo de Administración; verifica la correcta aplicación de las políticas y procedimientos; vela por la integridad de los estados financieros; eleva al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento y sustitución de la firma de Auditores Externos de la sociedad, entre otros.

Comité de Gestión Integral de Riesgo: demanda informaciones y análisis de los diferentes riesgos que asume la sociedad y supervisa y establece las políticas marco en el ámbito de sus competencias a las filiales pertenecientes al Grupo. Igualmente, supervisa la calidad de las carteras tanto de crédito como de inversiones y el cumplimiento de los límites de riesgos internos y regulatorios, recomienda planes de contingencia y conoce las medidas adoptadas para prevenir casos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

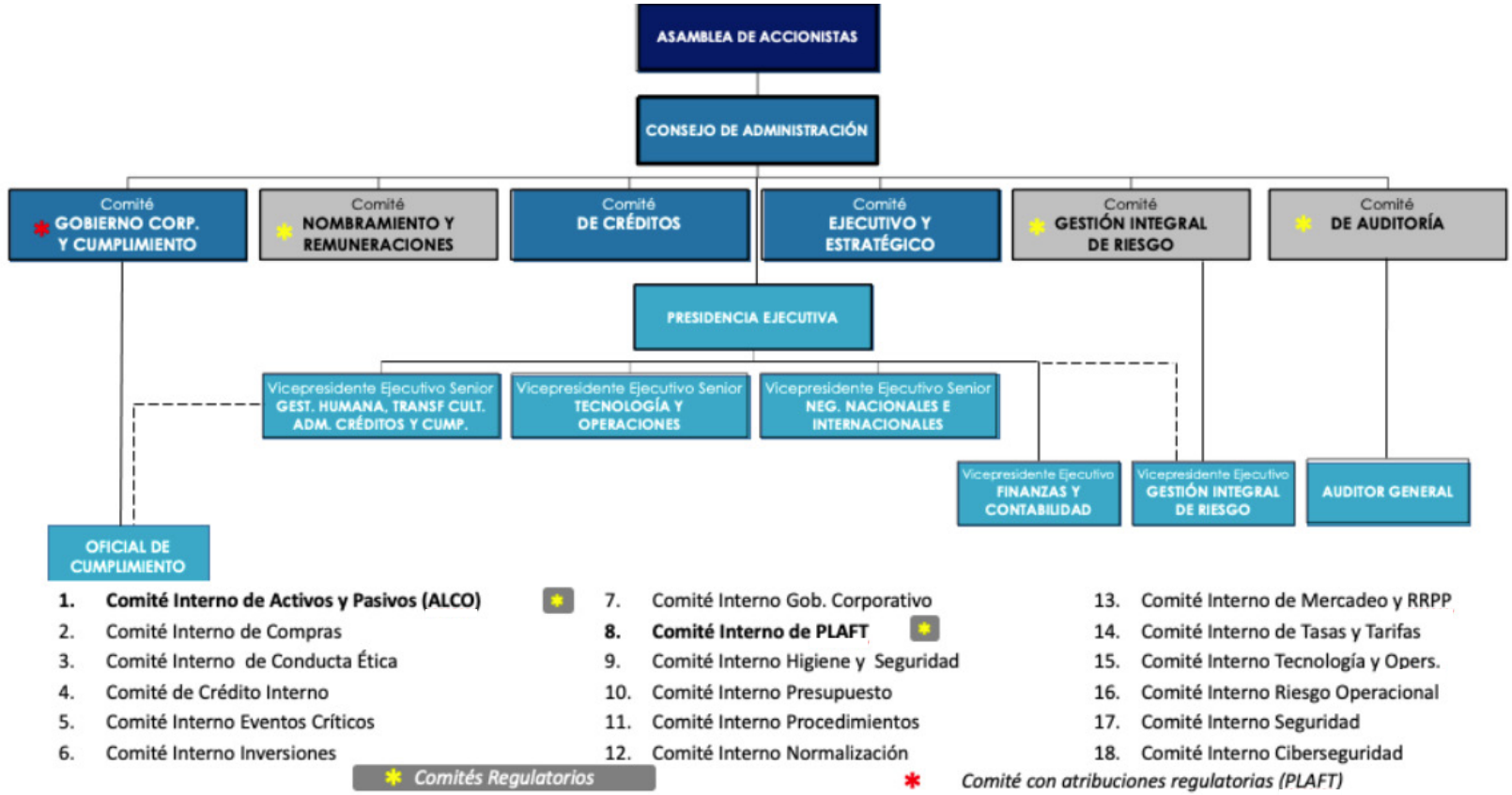
Comité de Nombramientos y Remuneraciones: apoya al Consejo en el nombramiento, remuneración, reelección y cese de los Miembros del Consejo de Administración y de la alta gerencia de la entidad. También asesora al Consejo en la evaluación anual del desempeño del Presidente del Consejo, formaliza las políticas sobre planes de sucesión de los miembros del Consejo, alta gerencia y puestos claves dentro de la organización, entre otros.

Comité Ejecutivo y Estratégico: facilita y agiliza la adopción de decisiones ante los cambios de orden legislativo o reglamentario y frente a las nuevas tendencias del mercado y su impacto en los negocios, entre otros.

Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento: supervisa la observancia de los aspectos regulatorios que normen la sociedad y su Declaración de Principios, asesora al Consejo en buenas prácticas de gobierno corporativo, evalua el desempeño de los Comités del Consejo, informa las situaciones de conflictos de intereses que presenten los miembros del consejo, sus familiares o vinculados, entre otros.

Principio 5.3.

Por su parte, la estructura de gobierno de Banco Popular está compuesta de la siguiente manera:



*Esta estructura de gobierno, a demás, está encargada garantizar el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable.

El Consejo de Administración ha conformado diferentes comités con el propósito de que sirvan como apoyo al Consejo en los aspectos relacionados con las funciones de su competencia, al igual que en la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales:

Grupo de interés	Canal de comunicación	Temas y preocupaciones claves
Comité Ejecutivo y Estratégico	• Agilizar y facilitar la adopción de decisiones ante los cambios de orden legislativo o reglamentario	• Analizar las oportunidades empresariales de mayor importancia y la continuación o no de los giros de los negocios. • Analizar las tendencias y condiciones macro económicas y su impacto en los giros de los negocios del Grupo.
Comité de Gestión Integral de Riesgos	• Establece el carácter estratégico acerca de los diferentes riesgos que asume Grupo Popular S.A y sus filiales y supervisa el cumplimiento de los límites de tolerancia y apetito a los riesgos internos y regulatorios.	• Definir y revisar las políticas que regularan la gestión de riesgos para Grupo Popular S.A., y cada una de sus filiales. • Definir los límites aceptables para los diferentes tipos de riesgos que asume el Grupo: riesgo de crédito, de mercado, riesgo de liquidez, operacional, de tecnología de información, de la seguridad de la información, legal, regulatorio, reputacional y riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. • Supervisar los niveles de riesgo enfocándose principalmente en las áreas denominadas como críticas: riesgo de crédito, de mercado, riesgo de liquidez, operacional, de tecnología de información, de la seguridad de la información, legal, regulatorio, reputacional y riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento	• Es el encargado de vigilar la observancia de los aspectos normativos que regulan la sociedad y de su declaración de Principios, así como asesorar al Consejo en las buenas prácticas de gobierno corporativo.	• Conocer los temas relacionados a los riesgos reputacionales en materia de gobierno corporativo, así como revisar, tomar en cuenta, analizar las propuestas y comentarios realizados por los accionistas o demás grupos de interés en materia de gobierno corporativo. • Analizar e informar las observaciones y recomendaciones efectuadas por los organismos reguladores. • Conocer y aprobar el programa de cumplimiento basado en riesgos de Prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y el programa de capacitación de las filiales y proponerlo al Consejo para aprobación.
Comité de Tecnología e Innovación	• Sirve de apoyo a la Alta Gerencia en el proceso de transformación de la institución hacia la banca digital y fungir como órgano asesor y de coordinación en temas estratégicos relacionados con el uso de la tecnología de la información.	• Conocer y dar seguimiento a la estrategia de Banca Digital del Grupo y sus filiales. • Conocer y dar seguimiento a los proyectos tecnológicos. • Monitorear y evaluar las tendencias tecnológicas existentes y futuras que puedan afectar los planes estratégicos de los negocios de Grupo Popular S.A., y sus filiales.

Por otro lado, y con el fin de construir una arquitectura de gobierno para temas de sostenibilidad, se está estructurando un Comité de Sostenibilidad que pretende impulsar y dar cohesión a los objetivos planteados en materia de sostenibilidad económica, social y medioambiental, relacionado directamente a las iniciativas de negocio y medible en términos de impacto, para crear equilibrio entre el Banco Popular Dominicano, las demás empresas del Grupo Popular, la Fundación Popular y las aspiraciones de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general.

Este Comité, además, garantizará el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable e implementará las políticas, estructuras y procedimientos necesarios para la gestión de los temas más importantes del Banco. De manera específica, el Comité propenderá por:

El Comité de Sostenibilidad, que será creado e implementado en 2021, estará compuesto por ejecutivos de la organización cuyas funciones estarán relacionadas con las dimensiones que afectan la reputación corporativa y la gestión de riesgos afines.

Reclamaciones por parte de clientes Alinear los objetivos y proyectos de RSE y sostenibilidad con la estrategia de negocio	**Definir los lineamientos estratégicos en materia de RSE y sostenibilidad alineados con las expectativas de los grupos de interés**	**Definir los lineamientos estratégicos en materia de RSE y sostenibilidad alineados con las expectativas de los grupos de interés**
Alinear los objetivos y proyectos de RSE y sostenibilidad con la estrategia de negocio	**Establecer indicadores de desempeño para medir el impacto de la agenda social en materia de reputación**	**Establecer indicadores de desempeño para medir el impacto de la agenda social en materia de reputación**
Establecer indicadores de desempeño para medir el impacto de la agenda social en materia de reputación		

Por otro lado, la Fundación Popular es la filial que apoya la formulación de políticas de sostenibilidad económica, social y medioambiental, liderando así múltiples iniciativas a favor del crecimiento sostenible de la República Dominicana.

5 VISIÓN SOSTENIBLE DE GRUPO POPULAR

5. VISIÓN SOSTENIBLE DE GRUPO POPULAR

Principio 1.2.

En Grupo Popular estamos conscientes que el rol del sector privado es fundamental y primordial para la consecución de las metas trazadas en la Agenda 2030, por lo cual estamos comprometidos con promover el desarrollo sostenible de la República Dominicana.

Sabemos y reconocemos la importancia del rol que tenemos como ente financiador del crecimiento socioeconómico de la región y entendemos que el modelo económico no debe estar aislado de la construcción y promoción de un entorno sostenible.

Por ello, en 2019 creamos la Visión Sostenible de Grupo Popular, la cual no solo busca responder a los principales desafíos y retos de la región, sino que busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con el fin de alinear las acciones de la entidad a la agenda global e incrementar y promover los impactos positivos en el ámbito social, económico y ambiental.

Nuestra visión es trabajar para hacer realidad los sueños de la gente en un entorno sostenible.

La Visión Sostenible de Grupo Popular fue construida con el fin de alinear el negocio financiero con objetivos sociales y ambientales de largo plazo y transversales a toda la cadena de valor de la organización, así como posicionarnos como líderes de la agenda social y medioambiental del empresariado dominicano, visibilizando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático. De manera específica, buscamos:

Principio 2.2.

Así entonces, nuestra Visión Sostenible nos permitió identificar, construir y plasmar cinco compromisos a 2030 en materia de sostenibilidad, alineados con la Agenda 2030, el Acuerdo Climático de París, y Plan Nacional de Adaptación para el Cambio Climático en la República Dominicana 2015-2030 PNACC.

Adicional a nuestro compromiso de gestionar los impactos de nuestra operación, y teniendo en cuenta el análisis de materialidad realizado por el Grupo, hemos establecido cinco metas específicas a 2030 asociadas a los compromisos de la Visión Sostenible de Grupo Popular y alineadas con los temas más relevantes e influyentes para la entidad y los grupos de interés, así como los riesgos más críticos y las oportunidades del negocio.

Compromiso	Meta a 2030	Alineación 2020
Convertirnos es una organización cero emisiones certificada	Sembrar más de un (1) millón de árboles	ODS 13 Acuerdo de París
Ser el mayor productor de energía fotovoltaica de República Dominicana	Generar 4.6 mega watts/año	ODS 7 Acuerdo de París
Ser el líder de financiamiento de energía renovable	Ser el mayor proveedor de productos y servicios financieros verdes	ODS 7 Acuerdo de París
Contribuir con la educación financiera de los dominicanos	Educar a 150,000 dominicanos	ODS 8
Contribuir con la educación sostenible del entramado social y empresarial de la República Dominicana	Lograr la educación sostenible de 500 personas	ODS 4

Estos objetivos se complementan, además, con la proyección de Grupo Popular en cada una de las áreas de impacto o temas materiales, las cuales pueden consultarse al final de cada sección denominada "Hacia dónde vamos" en donde adquirimos compromisos a corto, mediano y largo plazo, según su nivel de aplicación.

Principio 2.3.
Bajo esta misma línea, hemos implementado programas, procesos, iniciativas y acciones con el fin de alcanzar las metas establecidas y monitorear su progreso de manera anual:

Grupo de interés	Canal de comunicación
Sembrar más de un (1) millón de árboles	**A través de Plan Sierra , la principal iniciativa de reforestación del país, realizamos jornadas anuales exhaustivas de siembra de árboles. Para este fin, también contamos con varios aliados institucionales como son el Ministerio de Medioambiente, el Jardín Botánico de Santiago, Fondo de Agua Santo Domingo, Fundasep, Nodo Redamérica, Federación de Campesionos para el Progreso y Guakía Amiente.**
Generar 4.6 mega watts/año	**Contamos con un plan de instalación de paneles solares en las oficinas y parqueaderos de la entidad que componen nuestro sistema fotovoltaico bidireccional, lo que significa que el banco consume una parte de su producción de energía limpia e inyecta al sistema la que no consume, en beneficio de hogares y empresas dominicanos.**
Ser el mayor proveedor de productos y servicios financieros verdes	**Por medio del paquete Hazte ECO compuesto de préstamos con condiciones preferentes para la compra de vehículos híbridos y eléctricos y paneles solares.**
Educar a 150,000 dominicanos	**Contamos con el programa Finanzas con Propósito, el cual facilita la educación financiera, la inclusión bancaria y social de las personas a través de charlas, talleres, cursos, entre otros.**
Lograr la educación sostenible de 500 personas	**A través de la Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E", la cual busca construir y fomentar los conocimientos y herramientas necesarias para crear modelos de actuación sostenibles y socialmente responsables.**

Todos los programas tienen un sistema de monitoreo y evaluación implementado, los cuales pueden ser consultados en mayor detalle en las secciones: crecer, moverse, construir, elevarse y avanzar. Estos sistemas nos han permitido registrar los siguientes avances:

Compromiso	Meta a 2030	Alineación
Convertirnos es una organización cero emisiones certificada	Sembrar más de un (1) millón de árboles	689,193 árboles sembrados
Ser el mayor productor de energía fotovoltaica de República Dominicana	Generar 4.6 mega watts/ año	3.5 mW (Mega-Watts) de capacidad instalada
Ser el líder de financiamiento de energía renovable	Ser el mayor proveedor de productos y servicios financieros verdes	Somos los líderes en financiamiento de renovables gracias a nuestro paquete de préstamos Hazte Eco para la Banca Minorista. Para la Banca Mayorista, contamos con productos como financiamiento de parques de energía renovable, leasing para paneles solares y flotillas de vehículos híbridos y eléctricos
Contribuir con la educación financiera de los dominicanos	Educar a 150.000 dominicanos	76,105 personas beneficiadas

Durante el año pasado, logramos certificarnos internacionalmente como organización carbono neutral, siendo la única entidad bancaria dominicana hasta el momento.

Por otro lado, entendemos que los riesgos y desafíos son dinámicos, emergentes y cambiantes. Por ello, y en respuesta a la crisis global enfrentada en 2020, realizamos contribuciones extraordinarias al Estado dominicano para contrarrestar y mitigar los impactos de la COVID-19 en la población vulnerable, el personal sanitario y de seguridad pública, así como el paquete de medidas especiales para aliviar entre nuestros clientes los efectos de la crisis económica ocasionada por la pandemia.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Principio 1.2.

En el Banco Popular Dominicano, las iniciativas en responsabilidad social y sostenibilidad están correlacionadas con los ODS de la siguiente manera:

ODS	Contribución
1 FIN DE LA POBREZA	Por medio de los subagentes bancarios, promovemos y aseguramos los servicios económicos, incluida la micro financiación, de la población menos favorecida económicamente.
2 HAMBRE CERO	A través de la alianza con Sanar una Nación, que tiene como misión proveer de medicamentos, alimento fortificado e insumos médicos a la población más vulnerable de la República Dominicana, buscamos poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover la agricultura sostenible.
3 SALUD Y BIENESTAR	En respuesta a la crisis ocasionada por la COVID-19, aportamos a los principales centros de maternidad en el país para reducir la propagación del virus y donamos equipos médicos. Por otro lado, participamos en Sanar una Nación y ayudamos al Proyecto de Apoyo a la Reducción de la Mortalidad Materno Infantil desde hace más de 5 años.
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Banco Popular ofrece el programa de becas Excelencia Popular que fomenta la creatividad, promueve la educación financiera y aporta al desarrollo profesional de los dominicanos, en especial de los jóvenes.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	Trabajamos con organizaciones que combaten la violencia contra las mujeres, como el Patronato de Ayuda a Casos de Mujeres Maltratadas (PACAM), y aseguramos que tanto los horarios laborales como las remuneraciones dentro de la entidad son equitativas, además de tener cero tolerancia a la discriminación.
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	Trabajamos con FUNDASEP para mejorar las circunstancias de salubridad, fomentando la educación en el uso adecuado del recurso hídrico y apoyando a la construcción y mejoramiento de acueductos en las provincias mas vulnerables del sur del país.
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	A través de programa Hazte Eco, ofrecemos productos amigables con el medio ambiente que buscan, entre otros, incrementar la compra de paneles solares, electrodomésticos de mayor eficiencia, vehículos híbridos y eléctricos.

ODS	Contribución
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Somos reconocidos en el país como la mejor empresa para trabajar ya que promovemos la formación continua con programas que potencian el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. De igual forma, contamos con múltiples iniciativas de apoyo al emprendimiento universitario, entre el cual se destaca Impúlsate Popular y Challenge Popular. el mayor programa de becas del sistema financiero. Por otro lado, y con el fin de promover el trabajo decente, ofrecemos a nuestros empleados el Centro de Bienestar Popular con el fin de promover un equilibrio entre mente y cuerpo.
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	La innovación y transformación digital son valores centrales al desarrollar infraestructuras resilientes, así como para promover la industrialización inclusiva y sostenible. A partir de esto, hemos trabajado de la mano con la innovación e infraestructura para el financiamiento de parques eólicos e instalación de paneles solares y cargadores para vehículos eléctricos en las sucursales.
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Somos promotores de la inclusión social de los dominicanos: facilitamos espacios adaptados para las personas en condición de discapacidad y les brindamos oportunidades de empleo. De igual forma, promovemos la inclusión financiera a través de Subagente Popular, que lleva nuestros servicios bancarios a comunidades específicas.
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Ofrecemos productos financieros verdes con el fin de contribuir a una ciudad más sostenible. De igual forma, y como muestra de nuestro compromiso por garantizar el desarrollo sostenible, hemos instalado paneles solares en todas nuestras oficinas. Igualmente, hemos implementado biciparqueos y apadrinamos una ciclovía en la capital para incentivar hábitos de movilidad sostenibles.
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	En nuestros esfuerzos por combatir el cambio climático, llevamos a cabo grandes jornadas anuales de siembra de árboles. También hemos adaptado el modelo de nuestras oficinas para autoabastecerse de energía con paneles solares, y hacemos un uso eficiente de los recursos. Gracias a esto, hemos logrado alcanzar la certificación Carbono Neutral.
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Contribuimos, entre otros, a la siembra del Plan Sierra, la principal iniciativa de reforestación nacional.
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Contamos con un robusto gobierno corporativo y con instrumentos internos de regulación que nos permiten ser una institución eficaz, responsable y transparente en todos los niveles. Asimismo, hemos implementado un sistema que incluye, entre otros, políticas contra el lavado de activos e iniciativas para promover la ética y evitar la corrupción en nuestras operaciones.
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Hemos fortalecido nuestros lazos con distintos gremios empresariales como el CONEP, ANJE, FINJUS, ECORED, EDUCA, Sanar una Nación, entre otros.

Principios de Banca Responsable UNEP - FI

En cumplimiento con el compromiso adquirido en septiembre del 2019 por el Banco Popular Dominicano, hemos fortalecido nuestra práctica empresarial y el compromiso social y medioambiental en torno a los Principios de Banca Responsable, reafirmando el interés del Banco por alinear su modelo de negocio a los ODS y el Acuerdo de París. De igual forma, hemos alineado nuestro segundo reporte de sostenibilidad a fin de cumplir con todos los principios de UNEP-Fi.

Somos la primera entidad bancaria dominicana y del Caribe insular en sumarse a esta coalición internacional.

A través de este reporte, damos cumplimiento a los seis Principios de Banca Responsable han sido desarrollados por la **Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI),** junto con un grupo central de 30 bancos internacionales.

6

6.

6.1 RENTABILIDAD

GRI 103-1
¿Por qué es importante este tema? Para los accionistas e inversionistas que conforman la sociedad de Grupo Popular, es importante que las filiales generen los retornos financieros esperados y que cuenten con la salud financiera necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos con los diferentes grupos de interés y seguir ofreciendo productos y servicios financieros para que los clientes puedan realizar sus sueños, además de contribuir con el desarrollo sostenible de la República Dominicana.

GRI 103-2
¿Cómo lo gestionamos?
Es por esta razón que los esfuerzos de Grupo Popular y sus filiales están dirigidos a maximizar la rentabilidad, garantizando en todo momento la satisfacción de los clientes. Las diferentes filiales que conforman el Grupo Popular buscan implementar estrategias en su modelo de negocio para atraer nuevos clientes y lograr un desempeño económico que nos mantenga en el mercado y nos posicione como líderes en el sector financiero del país.

GRI 103-3
¿Cómo lo evaluamos? Para garantizar la rentabilidad y el desempeño económico en las filiales, Grupo Popular dentro de su gobierno corporativo cuenta con el Consejo de Administración como el órgano máximo de supervisión, control y administración de la sociedad, encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas vigentes.

El Consejo de Administración dispone de comités internos de apoyo conformados por altos ejecutivos, que dan seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los lineamientos para la gestión integral de riesgo definidos por el Consejo de Administración:

- Comité de Inversiones y Comité Alco: Evalúa la concentración del capital, así como indicadores de liquidez y solvencia.
- Comité de Presupuesto: Valida las proyecciones, la rentabilidad, cumplimiento de objetivos financieros y lineamientos estratégicos

De igual forma, el Comité Ejecutivo y Estratégico, por delegación del Consejo de Administración , en su facultades de agilizar y facilitar la adopción de decisiones antes

los cambios de orden legislativo o reglamentario, cuenta con atribuciones que permiten tomar decisiones económicas de las filiales de Grupo Popular como es conocer y aprobar el presupuesto operativo de la sociedad y las filiales; adquirir bienes de cualquier naturaleza; contratar créditos que sean necesarios para los negocios de la Sociedad; autorizar la venta de bienes de cualquier naturaleza; conocer y aprobar el presupuesto anual de la Sociedad; analizar las oportunidades empresariales de mayor importancia y la continuación o no en los giros de los negocios; desarrollar nuevas líneas de negocios; así como ejercer cualquier otra función que sea designada por el Consejo de Administración.

Finalmente, desde la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Contraloría de Banco Popular, se consolidan los diferentes indicadores económicos de las filiales, los cuales son evaluados y se toman decisiones que inciden en el desempeño económico de Grupo Popular.

GRI 201-1

Grupo Popular – cifras expresadas en millones de RD$

Valor económico generado (VEG)	2018	2019	2020
Ingresos	61,113,194	68,930,983	71,971,082
Valor económico distribuido (VED)			
Costos operacionales	2,906,359	3,466,013	3,507,202
Salarios y beneficios de los empleados	13,950,809	16,460,099	16,458,707
Pagos a proveedores de capital	18,636,360	20,943,090	21,749,937
Pagos al Gobierno	4,622,204	5,206,401	4,361,661
Inversiones en la comunidad	246,393	257,235	284,627
Valor económico retenido			
VEG-VED	20,751,069	22,598,145	25,608,948

A pesar de la crisis económica causada por la pandemia, Grupo Popular presentó un desempeño positivo en 2020. Los activos totales consolidados del Grupo Popular en 2020 alcanzaron un valor de RD$653,959 millones, experimentando un crecimiento de un 15.6% con respecto al año 2019. De igual manera, los depósitos totales consolidados se elevaron a RD$491,394 millones, logrando un incremento de 13.1%. De igual forma, los activos y pasivos del Grupo crecieron mediante el respaldo de fondos patrimoniales consolidados que sumaron RD$93,837 millones, incrementando un 17% con relación al año anterior. Finalmente, las actividades desarrolladas por las empresas filiales locales e internacionales posibilitaron que el Grupo Popular presente al 31 de diciembre del año 2020 utilidades netas por valor RD$12,139 millones, presentando una disminución con respecto al 2019 de 0.89%.

Banco Popular - cifras expresadas en millones de RD$

	2018	2019	2020
Activos totales	423,808	478,161	556,855
Cartera de crédito neta	279,953	315,026	340,143
Depósitos totales	336,580	381,605	436,670
Índice de cartera vencida y en mora	0.99%	1.10%	1,19%
Patrimonio	44,850	54,418	63,975
Utilidades netas	8,563	9,577	9,567
Crecimiento de cartera neta	**2018**	**2019**	**2020**
Créditos comerciales	27.169	23.226	25.633
Créditos de consumo	5.313	8.730	-2.247
Créditos hipotecarios	2.762	3.117	1.731

Banco Popular Dominicano concluyó 2020 con un importante desempeño en sus principales indicadores financieros a pesar de la coyuntura derivada por la pandemia, logrando aumentar sus activos productivos y patrimonio, y manteniendo niveles óptimos en los indicadores de calidad de activos.

El Banco cerró el año 2020 con activos totales por valor de RD$556,854 millones, equivalentes a un crecimiento de 16.5% con relación al total logrado al cierre de 2019. La cartera de créditos neta se elevó a RD$340,143 millones, con un crecimiento de RD$25,117 millones, 8.0% respecto al valor alcanzado en igual período de 2019. Dicho crecimiento se orientó, principalmente, hacia préstamos comerciales a los sectores productivos, representando un incremento de RD$27,486 millones con relación al año 2019. Por otra parte, los depósitos totales se elevaron a la suma de RD$436,670 millones, superando en RD$55,065 millones el valor alcanzado de 2019, lo que equivale a un crecimiento relativo de 14.4%.

El patrimonio técnico que respalda las operaciones del Banco Popular cerró el año 2020 con un saldo de RD$64,265 millones, para un aumento de RD$8,570 millones, lo que equivale a un crecimiento relativo de 15.4%. Mientras que el Índice de Solvencia se colocó en 17.46%, sobrepasando ampliamente el mínimo de 10% requerido por las autoridades del sistema.

El desempeño del Banco Popular durante el año 2020 arrojó utilidades brutas por un valor de RD$12,343 millones, que luego de rebajar el monto del pago de impuesto sobre la renta de RD$2,776 millones, resultaron en utilidades netas por valor de RD$9,567 millones.

AFP Popular - cifras expresadas en millones de RD$

Rubro / año	2018	2019	2020
Fondo de pensiones administrado	165,880	194,930	226,507
Rentabilidad del fondo de pensiones	7.7%	10.95%	0.1045
Número de afiliados	1,171,680	1,232,621	1,282,025
Participación de mercado	35.22%	35.05%	0,3509
Utilidades netas	1,023	2,079	1,578

**cifras expresadas en millones RD$*

La administración de estos fondos se concentró en lograr una eficiente estrategia de inversión de los aportes de los afiliados en sectores reales de la economía, tales como el turismo, energía, inmobiliario, entre otros, así como en la adquisición de cuotas de fondos de inversión cerrados y valores de fideicomisos con una clara orientación de largo plazo, desarrollada por el equipo de trabajo que lidera el área de Finanzas e Inversiones, cabe destacar los resultados obtenidos en el 2020 donde se logró una rentabilidad de un 10.45%. Asimismo, la Administradora de Fondos de Pensiones Popular finalizó el año siendo líder del sector en afiliados con un 31.6% de participación de mercado, así como en cotizantes y fondos administrados, con un 32.4% y 35.1%, respectivamente.

Inversiones Popular

Rubro / año	2018	2019	2020
Cuentas de corretaje	16,877	18,033	19,302
Volumen transado en mercados *	237,711	425,753	472,981
Primario y secundario *	206.3	283.5	343.2

Durante 2020, Inversiones Popular presentó un incremento en las utilidades netas de un 21.4% con relación al año 2019. Asimismo, aumentó el volumen transado en 47,228 millones para un incremento de un 11.1% y, en cuanto a las cuentas de corretaje, creció en un 7% la cantidad de cuentas vigentes.

AFI Popular

	2018	2019	2020
Patrimonio administrado *	4.284	7.072	8.215
De fondos de inversión	11%	10%	8%
Calificación de riesgo de inversiones financieras	AA-	FIC Pago Recurrente AA- fa M3 FIC Capitalizable AA- fa M3 FIC Inmobiliario BBBfa (N) FIC Multiactivos A- fa (N) M5 FIC Desarrollo Socs BBB- fa (N) *(N) quiere decir que tiene menos de 1095 días	

A pesar de la disminución del patrimonio de los Fondos Recurrente y Capitalizable por la recompra de cuotas, el patrimonio administrado refleja un aumento por las colocaciones del FC Desarrollo de Sociedades realizadas en el 2020 por un total de RD$1,700 millones.

Fiduciaria Popular

**cifras expresadas en millones RD$*

	2018	2019	2020
Patrimonios autónomos administrados	142	202	211
Monto patrimonial administrado	RD$11.000	RD$16.200	RD$19.596
Participación de mercado	23%	25.70%	29%
Utilidades netas*	28,6	16	19,4

Durante 2020 se firmaron 36 nuevos fideicomisos siendo los líderes en el sector por cantidad de fideicomisos firmados. Los fideicomisos activos crecieron un 7.10%. Por su parte, los patrimonios administrados crecieron un 20.96% y las utilidades un 9.60% a pesar de los efectos de la pandemia.

Popular Bank

cifras expresadas en millones de RD$

	2018	2019	2020
Activos totales	1,233	1,421	1,384
Cartera de crédito neta	870,3	850	784
Depósitos totales	955,2	1,127	1,071
Índice de cartera vencida	0.44%	0.20%	0,21%
Patrimonio total	262,1	282	304
Utilidades netas	24,6	24,4	17

Los activos totales de Popular Bank ascendieron a US$1,384 millones, lo que representa un 2.1% superior al objetivo proyectado para el período, manteniendo excelentes niveles de calidad de cartera con un índice de cartera vencida de 0.21%.

Por su parte, los depósitos de clientes fueron de US$1,071 millones, distribuidos en US$751 millones en depósitos a plazo (70%) y US$320 millones en cuentas corrientes y de ahorros (30%).

El patrimonio de US$304 millones supera en un 7.8% (US$22 millones) el patrimonio del año anterior, además de presentar una sólida posición de liquidez con un índice de 61.57% muy superior al 30% requerido regulatoriamente.

Finalmente, el índice de solvencia alcanzado de 31.52% es ampliamente superior al 8% requerido por las normativas panameñas y demuestra una sólida posición de solvencia de fondos de capital.

Servicios Digitales

Marca comercial Avance	2018	2019	2020
# de desembolsos para capital trabajo	1,877	2,765	211
Monto de avances *	2,765	2,016	RD$19.596

Marca comercial Avance	2018	2019	2020
Facturación por comercios	RD$169,840,60	2,765	211
RD$169,840,60	RD$202,318	2,016	RD$19.596

Debido a las medidas impuestas por el gobierno para evitar la propagación del COVID-19, la actividad comercial se vio afectada por un gran periodo del año, por ende, los desembolsos para capital de trabajo de la sociedad Avance Capital Dominicana y la facturación de los comercios disminuyó con relación al 2019. Sin embargo, dicho efecto fue mitigado por el incremento en nuevas fuentes de ingreso y reducción de partidas en costos y gastos.

Asetesa

Rubro / año	2018	2019	2020
Cuentas de corretaje	238	238	130
Volumen transado en mercados *	1.330	1.330	623

La coyuntura económica derivada de la COVID-19 afectó considerablemente al sector inmobiliario, lo que provocó una disminución de los niveles de ventas.

Iniciativas que impulsaron la rentabilidad en el 2020

Banco Popular - Proyecto Más Eficiencia

Con el fin de reducir los gastos operacionales, implementamos el Proyecto Más Eficiencia, compuesto por iniciativas que ayudan a reducir los gastos, ya sea por renegociación de contratos, cancelaciones de servicios no necesarias, eliminación en duplicidad de procesos y automatización de procesos mediante soluciones digitales.

Gracias a esto, logramos capturar ahorros operacionales para reducir el indicador de eficiencia en más de 500 puntos básicos a 60.19%.

AFP - Adelanto de fecha pago a pensionados

Implementamos mecanismos operativos para adelantar el pago de la regalía y del último mes del año a los pensionados para así facilitar su liquidez.

Gracias a esto, logramos beneficiar a 651 pensionados.

AFP - Aumento de Inversiones del Fondo de Pensiones

Con el fin de obtener una mejor rentabilidad y crecimiento del fondo de pensiones, y a pesar de las condiciones del mercado derivadas de la coyuntura económica ocasionada por COVID-19, durante 2020 aumentamos las inversiones del fondo de pensiones administrado en moneda fuerte.

Gracias a esto, logramos cerrar el año con una rentabilidad anual de 10.45%, con una ganancia por tipo de cambio de 2,945.6MM, lo que representa un crecimiento del 135% en comparación con el año anterior. En consecuencia, beneficiamos a 1,282,025 afiliados con esta iniciativa.

AFP - Participación en las propuestas de modificación de la Ley 87-01

Con el fin de promover un impacto positivo en la rentabilidad y crecimiento del Fondo de Pensiones, durante 2020 participamos en las propuestas de modificación de la Ley 87-01, buscando beneficiar a 1,282,025 afiliados.

AFI Popular

Nuevo Fondo de Inversión Cerrado Inmobiliario por RD$5,000 millones. El fondo de inversión cerrado renta inmobiliaria Pesos Popular fue inscrito en el Registro del Mercado de Valores el 19 de agosto de 2020 con el numero SIVFIC-052 por RD$5,000 millones. Se espera colocar en el mercado en el segundo semestre del año 2021.

Fiduciaria Popular - Implementación del nuevo esquema de tarifas y ABC Costing

Con el propósito de mejorar nuestros ingresos financieros y establecer un esquema de tarifas de acuerdo con los costos de las operaciones de fideicomisos, durante 2020 establecimos un nuevo esquema de tarifas para cada tipo de fideicomisos. Estas tarifas han sido aplicadas a los nuevos negocios y ajustadas en alguno de los fideicomisos de mayor costo operacional.

Servicios Digitales - Creación y expansión de producto Dinamic Currency Conversion (DDC)

Ofrecer soluciones innovadoras de la mano de la tecnología a nuestros clientes es primordial para Grupo Popular. Por ello, durante 2020 facilitamos a nuestros clientes tarjetahabientes internacionales pagar el monto de su tarjeta en la moneda de origen Por medio de esta función, beneficiamos a 3,277 clientes y logramos ingresos adicionales por RD$32.3 millones.

Servicios Digitales – Implementación e incentivo del producto link de pagos

A través de esta iniciativa, invitamos a los comercios a generar links para enviar a sus clientes vía redes sociales, mensajería instantánea, correo o SMS, a fin de realizar sus pagos.

Gracias a esto, beneficiamos a 390 clientes y se obtuvieron ingresos adicionales por RD$6.2 millones.

Cumplimiento de metas y retos

Filial	Reto 2019	Cumplimiento	¿Por qué?
Banco Popular Dominicano	Mantener la participación de Mercado Cartera de Créditos sobre 30%.	Logrado	Superamos la participación de mercado, resultando en 32.37%, incrementando la cartera en un 8% con respecto al año anterior.
	Gestionar de forma eficiente el Margen Financiero, para mejorar en 20 pbs alcanzar un indicador de 8.99%	Parcialmente logrado	El indicador de margen cerró en 8.62%. Las medidas adoptadas por la Junta Monetaria para dinamizar la economía y contrarrestar los efectos de la crisis sanitaria promovieron bajas tasas de interés, afectando el margen financiero de los activos productivos. Sin embargo, el volumen de negocios permitió exceder el presupuesto del margen financiero y compensar la desviación de tasas de interés.
	Lograr un índice de riesgo de provisiones regulatorias de 1.41%	No se logró	El índice de riesgo de provisiones regulatorias resultó en 2.31%, debido al establecimiento de provisiones anticíclicas como complemento de las regulatorias. La Calidad de la Cartera se mantuvo en niveles óptimos y con reservas adicionales, como complemento de las establecidas bajo el REA.
	Controlar el aumento de los gastos administrativos y operacionales, mejorando el indicador de eficiencia SIB de 65.63% a 62.7%, con una reducción de 293 pbs	Logrado	Gracias al Proyecto Más Eficiencia, redujimos los gastos y superamos el reto en un 60.19%
	Mantener el índice de solvencia por encima del 15%	Logrado	El índice de solvencia resultó en 17.46%, gracias a la estrategia de capitalización del Banco y la reducción los niveles de riesgo de mercado.
	Meta de Reducción de Gastos Operacionales de RD$375MM.	Logrado	Las metas fueron excedidas como se observa en el indicado de eficiencia.
AFP Popular	Aumentar el número de afiliados en más de 6%.	No se logró	Debido a la crisis económica derivada de la emergencia sanitaria, aumentamos en un 3.37% los afiliados.
	Aumentar el número de aportantes en más de 6%.	No se logró	Debido a la crisis económica derivada de la emergencia Sanitaria, el cumplimiento de este reto se vio afectado.
	Lograr incrementar los fondos administrados en más de un 15%.	Logrado	Logramos incrementar los fondos administrados en 16.20%.
	Mantener un índice de eficiencia igual o menor a 0.62%.	Parcialmente logrado	Tuvimos un índice de eficiencia de 0.63%, reduciendo 0.10% en comparación con el año 2019.
	Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) mayor al 26%.	Logrado	Logramos un ROE de 27%.
AFI Popular	Mejorar el posicionamiento de la filial en el mercado de fondos de inversión ofreciendo solo productos de fondos cerrados.	No se logró	Debido a coyuntura socioeconómica derivada de COVID-19, la meta del posicionamiento de mercado quedó relegada a la nueva meta de lograr mantener las calificaciones de riesgo y las rentabilidades de los fondos bajo administración. Este reto es de mediano plazo.
Inversiones Popular	Aumentar el portafolio de Mutuo de Valores en un 68% y reducir en un 55% el portafolio de los Forwards Popular.	Parcialmente logrado	El portafolio Mutuos de Valores creció en un 175% y los Forward disminuyeron un 3.45%.
	Incrementar en un 7% la cantidad de cuentas de corretaje para alcanzar las 19.300 cuentas.	Logrado	Durante el 2020 gestionamos 875 nuevas cuentas de corretaje, y alcanzamos 19,300 cuentas.
	Incrementar los ingresos por comisiones en un 140% en comparación con los ingresos obtenidos en el 2019.	Logrado	Logramos ingresos por intermediaciones por RD$85,721,429.00, un 194% más comparado con 2019.

Filial	Reto 2019	Cumplimiento	¿Por qué?
Fiduciaria Popular	Revisar el esquema actual de tarifas frente a los costos de los servicios prestados para ajustar nuestras tarifas para los nuevos negocios antes de culminar el primer semestre de 2020.	Logrado	Se culminó con el Proyecto del ABC Costing y se implementó el nuevo esquema de tarifas.
	Implementar 9 iniciativas de eficiencia operacional que representan ahorros estimados de RD$2.5MM (2% de los gastos totales de la Fiduciaria Popular).	Parcialmente logrado	Implementamos múltiples iniciativas relacionadas con la automatización de procesos y digitalización de documentos.
	Implementar 9 iniciativas de eficiencia operacional que representan ahorros estimados de RD$2.5MM (2% de los gastos totales de la Fiduciaria Popular).	Parcialmente logrado	Implementamos múltiples iniciativas relacionadas con la automatización de procesos y digitalización de documentos.
	Implementar el módulo de autoservicio del sistema SIFI con el objeto de reducir un 25% los requerimientos de servicio de los clientes.	Parcialmente logrado	Hemos ejecutado el 80% de este proyecto.
Popular Bank	Definir apetito al riesgo y establecer alianzas estratégicas con bancos de la región.	Logrado	Logramos establecer nuevas alianzas, ampliando la base de contrapartes e instrumentos que cumplen los requerimientos de activos líquidos, entre las cuales están: Corporación Andina de Fomento (CAF) y el Banco Centroamericano de Int. Económica (BCIE)
Popular Bank Servicios Digitales	Crear nuevos mecanismos para generar colocaciones e incrementar la participación de mercado: mantener y atomizar la cartera de captaciones de bajo costo y simultáneamente la calidad de la cartera de préstamos.	Logrado	La diversificación de activos líquidos permitió optimizar el rendimiento de la mesa de dinero. Adicional, la baja en la escala de tasas pagadas sobre las captaciones permitió un eficiente control de costos de fondos.
	Incentivar ventas de productos y servicios con alto potencial de generación de ingresos: Servicio de Fideicomisos (US$24 mil para 2020), compra y venta de moneda (US$312 mil para 2020) y bene deduct por transferencias enviadas (US$312 mil para 2020).	Logrado	El incremento en los ingresos operacionales en estos rubros fue alcanzando para un total en conjunto de US$320 mil, aún pese a la crisis sanitaria mundial.
	Desplegar una nueva plataforma más moderna, amigable y que aprenda del usuario: Lanzamiento de PB Internet Banking en Q1 2020 e inclusión de tarjeta PB en el wallet de los clientes durante el año 2020	Logrado	La plataforma entró en producción en 2020.
	Mantener el margen neto actual de 52 puntos base.	Logrado	Se logró mantener el margen financiero por la disminución del volumen de cartera de créditos.
	Penetrar el mercado con el producto de DCC obteniendo una aceptación promedio por encima del 15% de la facturación internacional en los comercios afiliados.	Logrado	La aceptación promedio de DCC ha sido de 37% de la facturación internacional en los comercios afiliados superando la meta de un 15%. Este porcentaje ha ido incrementando mes tras mes al igual que las afiliaciones de los comercios al producto de DCC.

Filial	Reto 2019	Cumplimiento	¿Por qué?
Servicios Digitales Asetesa	Penetrar el mercado con el producto de DCC obteniendo una aceptación promedio por encima del 15% de la facturación internacional en los comercios afiliados.	Logrado	La aceptación promedio de DCC ha sido de 37% de la facturación internacional en los comercios afiliados superando la meta de un 15%. Este porcentaje ha ido incrementando mes tras mes al igual que las afiliaciones de los comercios al producto de DCC.
	Rentabilizar la relación con comercios mediante la comercialización de productos alternos: Factoring, Data Comercial; y Sistema de Punto de Ventas PYMES.	Logrado	La cartera de factoring ha reflejado un constante crecimiento desde el lanzamiento del producto.
	Productos alternos, tales como Código QR cuentan con más de 1,190 afiliados.	Parcialmente logrado	Actualmente trabajamos en el diseño de nuevos canales que nos permitan optimizar la promoción de los inmuebles. Entre estos se encuentran nueva marca, redes sociales y mejoría en el Site Venta de Inmuebles.
Asetesa	Incrementar el número de inmuebles vendidos y mejorar el desempeño económico. Incentivar que los bienes adjudicados sean obtenidos a través de productos y servicios financieros otorgados por Banco Popular.	Parcialmente logrado	Realizamos ventas por un 81% del presupuesto actualizado por COVID-19.

Hacia dónde vamos en la rentabilidad

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
AFP Popular	Lograr incrementar los fondos administrados en más de un 13% con relación al cierre del año 2020	Corto plazo (1 año)
	Mantener un índice de eficiencia (Gastos/Fondos Administrados) igual o menor a 0.53% con relación al cierre del año 2020.	Corto plazo (1 año)
	Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) mayor al 29% con relación al cierre del año 2020.	Corto plazo (1 año)
Servicios Digitales	Incrementar el margen neto a 53 puntos base.	Corto plazo (1 año)
	Incrementar la aceptación promedio del producto DCC a un 30%	Corto plazo (1 año)
	Aumentar la venta de productos alternos (tales como e-commerce, link de pagos, entre otros) logrando mantener los ingresos recurrentes operacionales por encima del 20% del total de ingresos operacionales de la sociedad.	Corto plazo (1 año)
	Aumentar los comercios activos del producto código QR Azul a un 50%.	Mediano plazo (3 a 5 años)

¿Cómo afectó la pandemia a la rentabilidad de Grupo Popular?

La pandemia afectó la actividad económica en la mayoría de las industrias dominicanas, especialmente el turismo, lo cual provocó una escasez en las divisas. Asimismo, el regulador implementó medidas como la eliminación en algunas comisiones en productos de ahorro, cajeros automáticos y tarjeta de crédito, con el fin de solventar la crisis y ayudar a los clientes. De igual forma, y en respuesta a la crisis, aplazamos el cobro de cuotas de capital e intereses por 3 meses.

¿En qué consistió la medida para contrarrestar el efecto ocasionado por la COVID-19?	¿A quién benefició?	¿Qué resultados tuvo?
Establecimiento de provisiones anticíclicas como complemento de provisiones regulatorias	Clientes	El Banco ha mantenido por encima del límite regulatorio sus reservas en provisiones, previendo cualquier situación que pueda afectar el buen funcionamiento de la institución. Hasta ahora nos mantenemos como una de las instituciones más grandes del país, contando con la cartera más sana, entre sus homólogas.
Aplazamiento de las cuotas del pago de cuotas de los préstamos por tres meses.		Los clientes tuvieron un alivio en el pago de sus cuotas, pudiendo centrar sus gastos en medidas para contrarrestar la pandemia.
Eliminación de comisiones no financieras.		Se dejó de percibir un aproximado de RD$420MM en comisiones, aliviando la carga a los clientes de la institución en medio de la crisis financiera.
Trabajo remoto y establecimiento de turnos rotativos cada 15 días dividido en dos grupos para el personal presencial.	Empleados	Con el objetivo de limitar el contacto entre empleados, se dispuso de licencias y equipos para implementar el trabajo remoto y reducir la posibilidad de contagio, manteniendo la continuidad del negocio y disminuyendo las interrupciones del servicio.

Medidas específicas de AFI Popular

Con el fin de generar altos niveles de rentabilidad para los clientes, limitamos las operaciones de los fondos para mantener la calidad de los activos bajo administración, postergando las transacciones de crecimiento de portafolio para próximos periodos

Medidas específicas de AFP Popular

Para lograr los niveles de rentabilidad esperados, redujimos los ingresos de la empresa que fueron compensados por la reducción de gastos, permitiendo lograr lo esperado. Así entonces, mejoramos los controles de gastos operativos con el fin de compensar la desaceleración económica.

Medidas específicas de Fiduciaria Popular

Mejoramos los controles de gastos operativos con el fin de compensar la desaceleración económica. Esto mitigó parcialmente la disminución de los ingresos operacionales, logrando mejorar el margen operativo a través de la reducción de gastos y el aumento de las tarifas como resultado del Costeo ABC.

Medidas específicas de Popular Bank

Con el fin de beneficiar a nuestros clientes, ofrecimos soluciones financieras enfocadas en el acompañamiento de la actividad comercial y personal del cliente. Algunas de estas soluciones fueron:

- Aplicamos “skip payment” a las cuotas de pago mínimo durante tres meses a los tarjetahabientes, sin comisión por mora, extensión de siete días para el pago de la cuota, diferimiento del pago mínimo y cash back por la compra en lugares específicos.
- Para los clientes de préstamos, otorgamos condiciones personalizadas, a través del oficial asignado, correo electrónico o vía telefónica; según el requerimiento de nuestros clientes.

Medidas específicas de Inversiones Popular

En respuesta a la crisis económica derivada de la pandemia, desde marzo del 2020 implementamos medidas orientadas a mitigar los riesgos del mercado, especialmente de tasas de interés y de liquidez, disminuyendo posiciones del portafolio de inversión mediante la venta de instrumentos de renta fija de alta liquidez, así como también solicitando nuevas líneas de crédito para ampliar las opciones de financiamiento y desembolsando líneas de créditos que se tenían disponibles.

La reducción del portafolio afectó los flujos futuros de intereses, por no contar con el ingreso derivado de los cupones asociados a los instrumentos de renta fija, pero esto fue contrarrestado con una reducción en las tasas de interés que el Puesto de Bolsa ofrece a los clientes, lo que permitió mantener el margen financiero y los objetivos establecidos para el año 2020.

Medidas específicas de ASETESA

Durante 2020, el sector inmobiliario fue afectado directamente por la disminución del poder adquisitivo de las personas, la contracción de oportunidades de crédito y la incertidumbre hacia una pronta recuperación económica derivados de la pandemia. Entre sus principales efectos se destacan:

- Disminución de la demanda, tanto en la compra como en el alquiler de propiedades de uso comercial y de oficinas.
- Reducción en la demanda de productos residenciales de alto valor.

¿En qué consistió la medida para contrarrestar el efecto ocasionado por la COVID-19?	¿A quién benefició?	¿Qué resultados tuvo?
Implementación de teletrabajo, otorgando acceso remoto a gran parte del equipo para mantener el servicio a nuestros clientes.	**Empleados**	**Mantuvimos las operaciones en el servicio durante toda la pandemia, tanto a los clientes como a otras unidades internas del Banco.**
Digitalización de los procesos operativos para obtener las aprobaciones de manera digital, lo que contribuyó a optimizar la toma de decisiones y tiempo de procesos.		**Logramos optimizar los procesos operativos de administración y ventas de inmuebles.**
Establecimiento de reuniones virtuales con los colaboradores y clientes para lograr negociaciones de ventas, evitando el contacto físico.	**Clientes**	**Logramos cerrar varias ventas en la parte más difícil de la pandemia, y dejar implementado esta herramienta hasta la fecha.**

Medidas específicas de Servicios Digitales

¿En qué consistió la medida para contrarrestar el efecto ocasionado por la COVID-19?	¿A quién benefició?	¿Qué resultados tuvo?
Impulsar los servicios de comercio electrónico y ventas remotas.	**Clientes**	**Logramos aumentar el volumen facturado por comercio electrónico en 247%**
Se exoneró la tarifa complementaria a todos los clientes en el mes de abril.		**Logramos fidelizar y retener a la mayoría de nuestros**
Asociamos todos los productos de comercio electrónico al servicio de prevención de fraude 3DS		**Se previeron más 1,200 transacciones fraudulentas**

6.2. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?
Independiente del tipo de empresa y sector económico al que pertenece, las corporaciones se encuentran expuestas a diferentes riesgos que pueden afectar las operaciones, el desempeño económico y, por ende, su sostenibilidad en el largo plazo. Somos conscientes que no somos ajenos al efecto que la exposición a los diferentes riesgos puede representar en las filiales.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?
Para más información sobre cómo gestionamos el tema, consulte el Informe de Sostenibilidad 2019 y el Informe de Gestión Integral de Riesgos 2020. El Grupo, a través del Banco Popular, asume de manera integral la administración de riesgos inherentes a la actividad de intermediación financiera. En ese sentido, hemos estructurado un marco de gestión del riesgo que nos permite identificar, caracterizar, medir el impacto y la probabilidad de los riesgos y adoptar las medidas oportunas, así como implementar los controles necesarios para mitigar y eliminar el impacto de los riesgos.

La gestión de riesgo en Banco Popular está orientada a preservar y fortalecer el patrimonio y la marca Popular, y proteger los ahorros de los depositantes, manteniendo la calidad de los activos, asegurando niveles adecuados de liquidez, minimizando los efectos adversos de los riesgos de mercado, y controlando los riesgos operacionales, incluyendo el riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, el riesgo tecnológico, riesgo cibernético y riesgo de terceros, así como los riesgos emergentes a los que está expuesta la entidad, como son el estratégico, reputacional, moral y de cumplimiento, entre otros.

Los pilares sobre los cuales se sustenta la gestión de riesgo son:

- Alineación de la estrategia de negocio y el apetito de riesgo definido por el Consejo de Administración
- Integración de la gestión de riesgos con los procesos de la organización y la toma de decisiones
- Una cultura de riesgo presente en toda la organización
- Independencia de la función de monitoreo de riesgo.
- Seguimiento continuo y comunicación oportuna de los riesgos
- Personal idóneo para la gestión integral de riesgo
- Innovación continua y enfocada hacia mejores prácticas

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?
La estrategia de riesgo y los criterios generales de aceptación de riesgo son definidos y monitoreados mensualmente por el Comité de Gestión Integral de Riesgo del Consejo de Administración. Este comité, compuesto por miembros del Consejo de Administración, supervisa la exposición a los riesgos asumidos mediante el establecimiento de políticas generales, un marco de gestión integral de riesgo, un apetito de riesgo y límites de tolerancia

A demás, contamos con un modelo de tres líneas de defensa para la gestión del riesgo:

- Primera: Identifica, evalúa, mide, controla y reporta todos los riesgos relacionados con las actividades que realiza.
- Segunda: Proporciona el marco de políticas para asegurar la debida gestión de los riesgos, y realiza una objetiva gestión de supervisión y monitoreo independiente sobre estos riesgos, frente al perfil y apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.
- Tercera: Asegura, de manera independiente, que la primera y segunda línea realizan una efectiva gestión y control de los riesgos.

Principio 3.1. Principio 3.2.
Con el fin de promover relaciones responsables con nuestros clientes, hemos implementado procesos y procedimientos que nos permiten evaluar la solicitud de crédito para encontrar la mejor alternativa, producto y servicio a ofrecer, según las necesidades y propósitos de la facilidad crediticia requerida.

En primer lugar, requerimos a los clientes suministrar la información financiera, así como todos los permisos requeridos para ejecutar el proyecto, como uso de suelos, obras públicas, afectación al medio ambiente, entre otros.

En segunda instancia, contamos con una lista de exclusión o créditos prohibidos, en la cual se detallan todas las operaciones o sectores para los cuales no tenemos apetito de riesgo. Este documento se encuentra contenido dentro de la Política de Administración de Créditos y está publicado en la Intranet, de manera que pueda ser consultado por todos nuestros colaboradores.

El 2020 ha sido un año de grandes retos debido a la crisis sanitaria generada por la COVID-19 y su impacto sobre las diversas economías, las cuales han tenido grandes contracciones económicas, debido a los cierres y medidas temporales para mitigar la propagación del virus. Tanto las autoridades como el sistema financiero han adoptado una serie de medidas para apoyar a los sectores más afectados, así como a la población más vulnerable, al mismo tiempo que se manejan proactivamente los riesgos asociados a la crisis económica resultante.

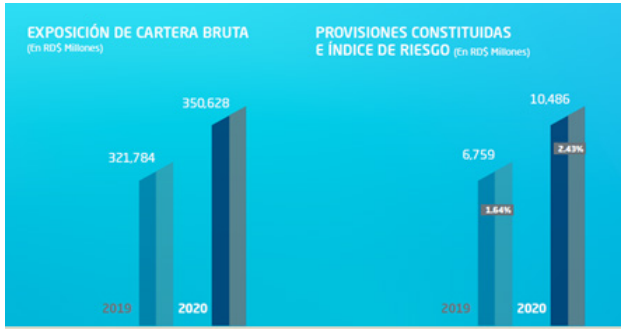
Bajo esta línea, Banco Popular se ha caracterizado por una gestión de riesgo conservadora y alineada a mejores prácticas, lo cual le permitió, durante 2020, responder de manera oportuna y decidida a la nueva realidad generada por esta pandemia y a los riesgos adicionales que la misma conlleva.

Riesgo de crédito

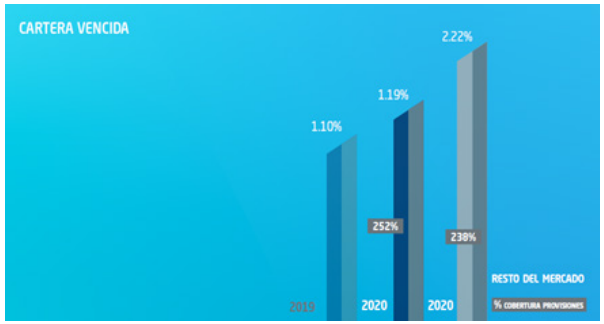
	2019	2020
Exposición de cartera bruta	RD$321,784 millones, considerando capital e intereses.	RD$350,628 millones, considerando capital e intereses
Provisiones constituidas e índice de riesgo	RD$6,759 millones de provisiones constituidas, con un índice de riesgo de 1.64% (considerando capital, interés y contingencia).	RD$10,486 millones de provisiones constituidas, con un índice de riesgo de 2.43% (considerando cartera capital, interés y contingencia)
Cartera vencida y porcentaje de cobertura de provisiones	La cartera vencida cerró en 1.10%t con una cobertura de provisiones constituidas de 192%.	La cartera vencida cerró en 1.19% con una cobertura de provisiones constituidas de 252%.

Las provisiones constituidas incluyen RD$1,300 millones de provisiones anticíclicas destinadas para cubrir el deterioro anticipado para el año 2021, como parte de la gestión proactiva del riesgo que caracteriza la institución.

Por su lado, la cartera vencida aumentó respecto al año anterior, pero mantuvo cierta estabilidad a lo largo del año, a pesar de la coyuntura de crisis actual.

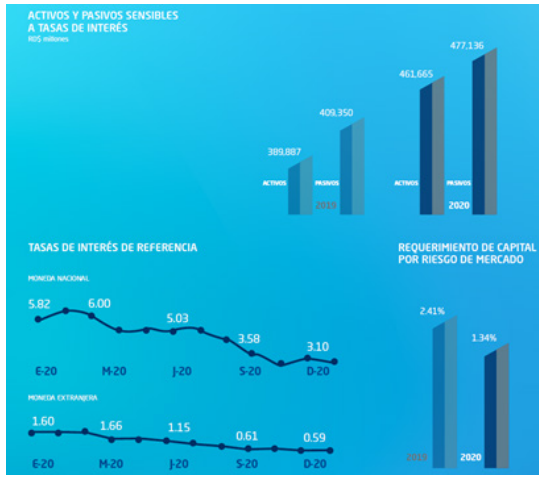


Durante 2020, se reflejó una reducción significativa en las tasas de interés debido a las medidas implementadas por las autoridades monetarias para enfrentar la coyuntura económica ocasionada por la COVID-19. De igual forma, el Banco mostró un



Riesgo de mercado

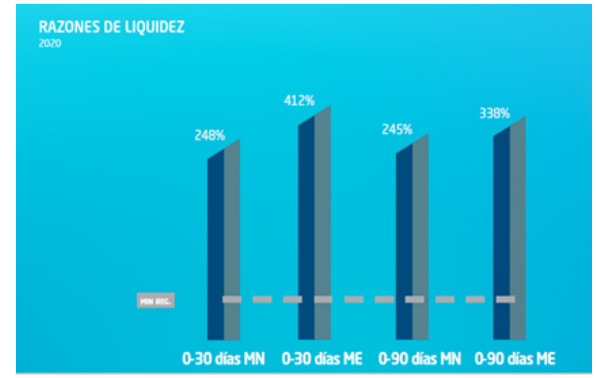
	2019	2020
Activos Sensibles a Tasa de Interés	RD$389,887 millones	RD$461,665 millones
Pasivos Sensibles a Tasa de Interés	RD$409,350 millones.	RD$477,136 millones
Tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPP)	6.18%	3.10% TIPPP a diciembre 2020
Tipo de cambio (en relación con USD)	RD$52.9 por US$1.00.	Tasa de referencia en moneda extranjera - 0.59%
Requerimiento de capital por riesgo de mercado	2.41%	RD$58.1 por US$1.00 (tasa mercado spot)
Requerimiento de capital por riesgo de mercado	2.41%	1.34%



incremento de 18.4% respecto al año anterior en sus activos sensibles a tasas de interés, impulsados principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos, del portafolio de inversiones y de las disponibilidades, mientras que sus pasivos sensibles a tasas de interés aumentaron en 16.6% impulsados por el incremento en los depósitos del público y los financiamientos obtenidos. Como resultado de la reducción del riesgo asociada a la tasa de interés, el requerimiento de capital por riesgo de mercado se redujo a 1.34%, lo que representa una disminución de 107 puntos con respecto al 2019.

Riesgo de liquidez

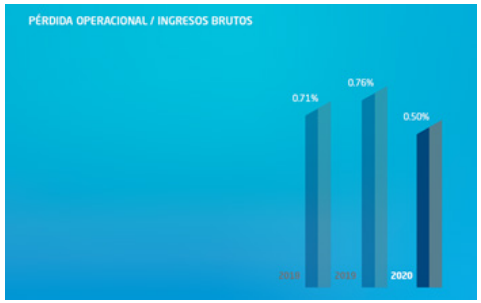
	2019	2020
Razones de liquidez	Las razones de liquidez en moneda nacional se situaron en 322% para las bandas de 0-30 días y 0-90 días. En moneda extranjera, se colocaron en 266.9% de 0-30 días y en 292.6% de 0-90 días.	Las razones de liquidez en moneda nacional se situa-ron en 248% y 245% para las bandas de 0-30 días y 0-90 días, respectivamente. En moneda extranjera, se colocaron en 412% de 0-30 días y en 338% de 0-90 días.



Durante 2020, el Banco Popular mantuvo una liquidez holgada en ambas monedas, lo que le permitió cumplir con sus compromisos de forma oportuna, incrementar su cartera de crédito y su portafolio de inversiones, participando activamente en el mercado de valores primario y secundario. Esto queda evidenciado en las altas razones de liquidez, tanto en moneda nacional como moneda extranjera, que se mantuvieron en niveles muy superiores a los límites regulatorios y parámetros internos definidos.

Riesgo operacional

	2019	2020
Pérdida operacional bruta acumulada como porcentaje de los ingresos brutos	0.76%	0.50%

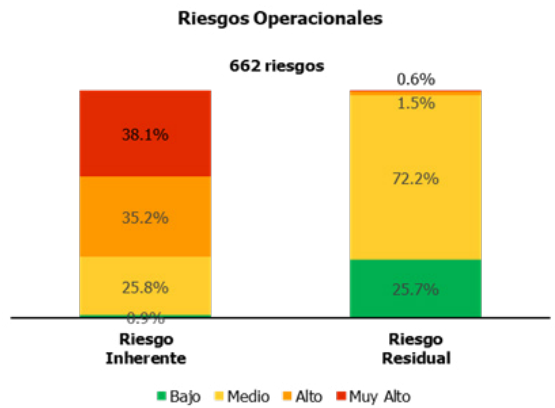


Durante 2020, registramos una disminución del 34.21% respecto al año 2019, manteniéndose dentro del apetito de riesgo definido.

Asimismo, continuamos con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional, a través de la revisión continua de todos los cambios por implementación de nuevos productos, proyectos tecnológicos, creación de procesos o modificación a procesos existentes, para identificar los riesgos e implementar medidas de mitigación.

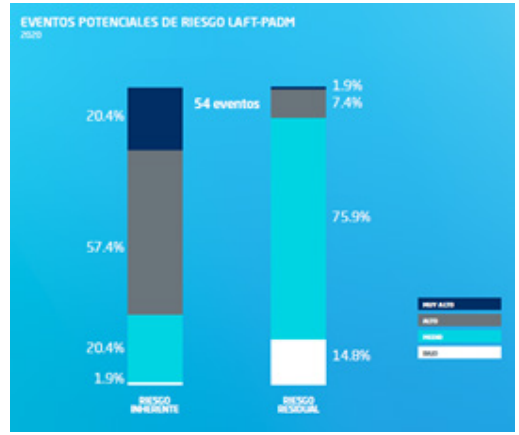
Para ello, incrementamos las evaluaciones por cambios relevantes en procesos internos, a fin de dar soporte a los clientes, y a su vez ofrecer protección a los empleados de la propagación del virus.

Esto permitió identificar nuevos escenarios de riesgo, así como definir controles mitigantes que permitieron seguir operando bajo el apetito de riesgo definido.



Riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LAFT-PADM)

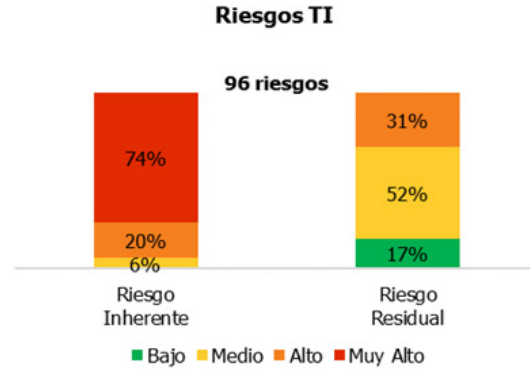
Durante 2020, continuamos fortaleciendo las medidas de mitigación de los eventos potenciales de riesgo LAFT-PADM, identificando nuevos riesgos y estableciendo controles.



Riesgo de la seguridad de la información y cibernético

El 2020 representó un gran desafío para la organización en materia de ciberseguridad, pues la crisis sanitaria global aceleró exponencialmente la adopción del teletrabajo para los colaboradores y terceros vinculados, con el fin de garantizar la continuidad de la operación. Así mismo, se incrementó el uso de canales digitales por parte de los clientes.

Por ello, aunamos esfuerzos para identificar, medir y controlar los riesgos cibernéticos inherentes a la práctica del teletrabajo, logrando consolidar, en corto tiempo, un ambiente tecnológico seguro para soportar todos los procesos de la organización. Para lograrlo, implementamos sistemas de seguimiento especializados para el monitoreo, prevención y detección de amenazas, aprovechando nuevas herramientas de inteligencia artificial y análisis de eventos.

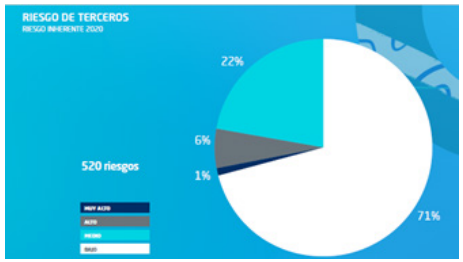


Bajo este contexto, identificamos que campañas de phishing dirigidas a clientes y empleados del Banco crecieron casi diez veces, por lo que desarrollamos campañas de información y concientización para clientes y empleados a lo largo de todo el año

Riesgos de tecnología de la información (TI)

Fortalecimos la matriz de riesgo de tecnología de la información con el fin de definir y afinar los controles para mejorar el perfil de riesgo del Banco.

En consecuencia, el 69% de los riesgos tecnológicos se encontraron el 2020 en niveles de impacto medio y bajo en su nivel residual.Por su parte, estamos comprometidos con trabajar en las medidas de mitigación de los riesgos con nivel de impacto alto restantes, así como en la identificación de nuevos riesgos y controles.



Riesgos de terceros

Durante el año 2020, finalizamos la reingeniería del proceso de gestión de riesgos de terceros que incluyó, entre otros, una metodología para la identificación, valoración y evaluación de riesgos de terceros, así como una matriz de riesgo y perfil para los suplidores. Además, se definió el proceso para el monitoreo de los controles establecidos en los contratos con los suplidores.

Riesgos emergentes

Entendemos que los riesgos son cambiantes y dinámicos en el tiempo. Por ello, fortalecimos las matrices de riesgos moral, de cumplimiento y de reputación, y redefinimos los principales indicadores de medición y limites de tolerancia para estos riesgos. De igual forma, avanzamos en la definición de las metodologías para la gestión de los riesgos estratégicos.

Riesgo de modelos

Como parte de la estrategia de riesgo definida para 2020, se inició el proceso de diseño de un marco de gestión del riesgo de modelos, como complemento al programa de monitoreo y validación de modelos que existe actualmente.

Iniciativas que impulsaron la gestión integral de riesgos en el 2020

Integración de un esquema de identificación y monitoreo continuo de los riesgos en el contexto de COVID-19

En respuesta a la crisis ocasionada por la COVID-19, y con miras a garantizar la toma de decisiones oportunas, con especial énfasis en la gestión de la cartera de créditos, implementamos un esquema de identificación y monitoreo continuo de los riesgos que nos permitiera, entre otros, asegurar la continuidad del negocio.

Con el fin de adaptar el negocio a la nueva realidad y mitigar los riesgos derivados de la COVID-19, durante 2020 diseñamos e implementamos planes de contingencia, creamos nuevos productos y servicios, y modificamos nuestros procedimientos y procesos.

Llevamos a cabo la implementación de nuevas metodologías de medición complementarias a las establecidas en la normativa vigente. De igual forma, realizamos mejoras al marco y a las políticas de gestión de riesgo y actualizamos las matrices para las distintas categorías de riesgo.

Se llevó a cabo la actualización de la Declaración de Apetito de Riesgo y la Guía de Límites, con el fin de modificar e incorporar indicadores y límites de tolerancia que permitan una mayor eficiencia en el monitoreo de los riesgos de manera integral.

Realizamos mejoras al programa de monitoreo y validación de los modelos internos de riesgo, integrando modelos adicionales y ampliando los lineamientos; y avanzamos en el diseño de un marco de gestión para el riesgo de modelos.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Especializar la gestión de riesgos, debido a que en el sector se ha dejado de hacer la distinción entre los riesgos financieros y otro tipo de riesgos. La inclusión de nuevos riesgos implica que en los próximos años Banco Popular busque la especialización del personal para abordar una gestión más completa de los riesgos.	Logrado	Nuestra institución ha venido avanzando en la especialización en ciertos riesgos, como son el de lavado de activos, cibernético, tecnológico y de terceros, implementando metodologías específicas para garantizar una adecuada gestión.
Incorporar modelos y nuevos especialistas que realicen una valoración cuantitativa más profunda de los riesgos.	Logrado	Como parte de la estrategia de riesgo definida para el 2020, se inició el proceso de diseño de un marco de gestión del riesgo de modelos, como complemento al programa de monitoreo y validación de modelos que existe actualmente.

Hacia dónde vamos en el 2021 en la gestión integral de riesgos

- Fortaleceremos la cultura de riesgo y continuaremos permeando el apetito de riesgo a través de la organización.
- Buscamos refinar y profundizar en el análisis de los riesgos y estrategias de mitigación asociados a la coyuntura económica actual con miras a proteger los activos y el patrimonio de la entidad.
- Estamos comprometidos con continuar con la definición e implementación de metodologías complementarias para la medición y monitoreo de los riesgos de crédito, mercado y liquidez, riesgos emergentes, riesgos tecnológicos y de terceros.
- Ampliaremos el programa de monitoreo y validación de modelos, incluyendo nuevos análisis y modelos a monitorear.
- Buscamos optimizar los procesos de gestión de la cartera de créditos a través de la implementación de nuevas herramientas y estrategias.
- Optimizaremos el programa de continuidad del negocio para incrementar la resiliencia de la institución y mantener actualizados los planes de contingencia.
- Implementar el marco de gestión del riesgo de modelos.
- Como miembros signatarios de los Principios de Banca Responsable de UNEP-Fi, nos hemos comprometido a realizar análisis de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (riesgos ASG) y medir el impacto de la inversión y financiamiento en el medioambiente y en la sociedad.

6.3. REPUTACIÓN

Principio 2.1 .GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

La reputación corporativa ha cobrado importancia debido al impacto que tienen las percepciones de los grupos de interés acerca de las empresas, pues es a través de sus comportamientos y actitudes que apoyan o desaprueban las organizaciones.

En este sentido, la reputación es un activo intangible de alto valor para Grupo Popular, que al ser medido y gestionado incrementa los beneficios del negocio, potencia el crecimiento y minimiza la exposición a riesgos en situaciones de crisis.

La reputación puede verse afectada de diversas maneras, por lo que es esencial para la entidad entender cómo las diferentes fuentes de riesgo reputacional le afectarán, de forma tal que las medidas y controles apropiados puedan utilizarse para gestionar los riesgos involucrados. El objetivo final es la protección del capital de reputación, que, si bien no puede ser medido en términos cuantitativos, permite que el Banco sea percibido por el mercado como una institución segura y confiable.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con una Política de Gestión de Riesgo Reputacional en donde se establecen los responsables de la gestión de este riesgo y la manera cómo será medido y administrado.

Además, realizamos anualmente el estudio de reputación bajo el modelo RepTrak® Pulse de Reputation Institute, cuyos resultados nos han permitido identificar áreas de mejora y diseñar planes de acción con el objetivo de cerrar la brecha entre la percepción que tienen nuestros grupos de interés y la misión y visión que tenemos como organización

El modelo evalúa ocho dimensiones racionales (Trabajo, Ciudadanía, Productos, Servicios, Gobierno, Finanzas, Liderazgo e Innovación), compuestas por un conjunto de 32 atributos para Banco Popular y sus dos directos competidores, estableciendo niveles de reputación que van desde Excelente/Superior (mayor de 80) a Muy débil/Pobre (menor de 40)

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Los principales indicadores de este modelo reputacional son monitoreados por el Área de Riesgo Operacional y puestos en consideración al Comité Gestión Integral de Riesgo del Consejo de Administración.

De igual forma, el puntaje obtenido a través del estudio de reputación nos permite evaluar nuestro desempeño en el tema.

Durante 2020, Banco Popular obtuvo una calificación de 72,6 puntos en el estudio liderado por RepTrak.

Como resultado de nuestros esfuerzos por ser reconocidos como una de las entidades financieras más transparentes del país, logramos obtener resultados altos en las categorías de Innovación y Liderazgo, y lideramos los drivers de Servicios y Trabajo.Somos, a demás, líderes en el ranking de RepTrak y los únicos en tener una reputación fuerte en el sector en el 2020.

	POPULAR	COMPETIDOR 1	COMPETIDOR 2
	2020	2020	2020
Pulse	72,6	67,1	68,8
Producto	68,7	67,8	69,7
Servicios	72,3	67,5	70,9
Innovación	76,1	66,1	75,0
Integridad	69,6	65,8	71,2
Ciudadanía	67,0	63,8	68,8
Trabajo	73,6	71,5	72,3
Liderazgo	74,8	69,0	75,0
Finanzas	78,7	77,6	78,9
n=	600	202	205

Principales hallazgos del estudio:

El vínculo emocional entre el Banco Popular Dominicano y sus clientes es fuerte (72,6 puntos)	La oferta del Banco (Productos y Servicios) es lo que más contribuye a su reputación.	Los Servicios del Banco están bien valorados, pero la percepción de sus productos tiene margen de mejora
Si bien BPD realiza múltiples iniciativas y acciones sociales y de RSE, hay un desconocimiento por parte de los grupos de interés sobre estas iniciativas	El impacto en la percepción del banco entre los que conocen las iniciativas de RSE es alto. Se destacan las acciones a favor de las energías renovables	

Para más información, consulte https://www.popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Grupo-Popular,-octavo-ano-como-la-empresa-mas-admirada-del-pais.aspx

Iniciativas que impulsaron la reputación en el 2020

A raíz de los desafíos presentados en 2020 por la pandemia y en respuesta a la crisis económica derivada, implementamos medidas que nos permitieron tanto proteger las finanzas de los distintos grupos de interés, específicamente a nuestros colaboradores, clientes y usuarios y la comunidad, como comunicar las diferentes iniciativas a todos los actores a fin de mantener nuestra reputación.

En primer lugar, tomamos las medidas de prevención recomendadas por las autoridades nacionales e internacionales, así como la utilización de recursos tecnológicos y otras medidas sanitarias y de seguridad pertinentes en todas nuestras sucursales.

En segundo lugar, desarrollamos medidas de apoyo financiero que contribuyeron a solventar el impacto económico de las familias y empresas a causa de la pandemia Estas medidas se enfocaron en ampliar las opciones de financiamiento, flexibilizar el costo por comisión de varios servicios y otorgar otros beneficios en favor de los clientes del Banco Popular.

Por otro lado, pudimos visibilizar la solidaridad de la población dominicana al donar sus millas a Sanar Una Nación, con el fin de enviar medicamentos, alimentos e insumos médicos a los hospitales del país

Durante el año, adaptamos nuestras estrategias de acuerdo con las necesidades, intereses y expectativas de la sociedad derivadas de la emergencia sanitaria global, enfocando nuestra comunicación en seis pilares diferentes a fin de reforzar la reputación de la organización:

Adicionalmente, durante los primeros meses de la pandemia, realizamos un sondeo entre nuestros clientes y logramos identificar una mejoría en la reputación:

- 77% de nuestros clientes dicen estar satisfechos con las medidas de apoyo.
- 84% de nuestros clientes evaluaron la claridad en la información ofrecida.
- 80% de nuestros clientes se sintieron satisfechos con las medidas de higiene de las oficinas.

Hacia dónde vamos en el 2021 en la reputación

- Recuperar los impactos producidos a raíz de la pandemia:
  - Clientes insatisfechos
  - Crisis sanitarias
  - Impactos económicos.
  - Impacto social
  - Llevar a nuestros clientes mensajes de positivismo a través del manifiesto Popular, el cual abarcará nuestro propósito para el año.

- Trabajaremos con una visión de largo plazo para integrar la sostenibilidad en la cadena de valor de la empresa como una de las principales palancas para fortalecer la reputación, alineando la estrategia de negocio a los Principios de Banca Responsable.

-Enfocaremos nuestra estrategia de reputación en:

- Comunicación multicanal, la cual busca responder a un consumidor aún más digital que hace uso diversos canales, incluso, de forma simultánea. En este sentido, potencializaremos el uso de plataformas como Twitter, LinkedIn, Facebook o Instagram, los cuales nos permiten llegar a todas las audiencias.

- Comunicación más humana a través de campañas institucionales.

- Sabemos que uno de los componentes que alimentan la reputación corporativa es el conocimiento por parte de los diferentes grupos de interés sobre nuestra gestión económica, social, ambiental y de gobierno corporativo. Es por esta razón que desde el Área de Asuntos Públicos y Comunicaciones trabajaremos para comunicar de manera integrada y racional nuestra gestión, involucrando tanto a empleados, proveedores, clientes y demás grupos de interés en el conocimiento de cada una de nuestras iniciativas y programas.

- Fortaleceremos la reputación del banco en la opinión pública, especialmente en los segmentos poblacionales C, D (población de bajos recursos).
- Aumentar la lealtad y orgullo de pertenencia de los empleados, así como la captación de talento.

- Implementaremos un sistema permanente de alerta digital que preserve la reputación en redes sociales y otros ámbitos digitales.
- Identificaremos los factores que pueden desencadenar un riesgo de reputación, determinando las acciones de mitigación más apropiadas, junto con el Área de Riesgo Operacional, para alimentar la matriz de riesgos de reputación y mejorar la eficiencia en la gestión para facilitar la toma de decisiones en momentos de crisis y asegurar el cumplimiento legal, normas internas, imagen, transparencia, entre otros.

7

7.

7.1. EDUCACIÓN FINANCIERA

Principio 2.1., ODS 4, ODS 8, ODS 10, ODS 17
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?
La educación financiera es tanto una prioridad estratégica del Grupo como un elemento transversal en nuestras filiales, la cual se materializa en nuestro compromiso con la promoción y fomento de conocimientos, habilidades y capacidades financieras en todos nuestros grupos de interés, enfocados en mejorar la toma de decisiones financieras y en el establecimiento de hábitos saludables en el manejo de los recursos.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?
A través de nuestros programas buscamos incrementar los niveles de educación financiera de toda la población a fin de aumentar la inclusión social de diferentes colectivos, promoviendo en ellos la cultura del ahorro y mayores niveles de integración en el sistema financiero formal. Esto es clave para la sostenibilidad del futuro nacional. Para lograrlo, nuestras iniciativas de educación financiera van orientadas a varios segmentos.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?
Realizamos evaluaciones de los cambios en el comportamiento financiero de los participantes de Finanzas con Propósito. Esto permite medir el impacto de las charlas o talleres en los indicadores de ahorro y mora de los diferentes empleados con cuenta de nómina en Banco Popular.

FS16

Finanzas con Propósito

Comprometidos con la educación financiera en la República Dominicana, contamos con el Programa **Finanzas con Propósito**, con el fin de facilitar la educación financiera y la inclusión bancaria y social de miles de personas. Por medio de este programa, que hace parte del portafolio de productos y servicios sociablemente responsable del Banco Popular, ofrecemos charlas a empresas y centros educativos.

Durante 2020, realizamos 102 charlas en donde logramos beneficiar a 14,700 personas

A través de AFI Popular e Inversiones Popular llevamos a cabo el programa de educación juvenil **"Máster Class"**, en donde impartimos charlas sobre el mercado de valores y los fondos de inversión con el fin de promover la formación e inclusión financiera

93 jóvenes se beneficiaron de los programas de educación juvenil "Máster Class" en 2020.

Iniciativas que impulsaron la educación financiera en el 2020:

Foro de Finanzas Sostenibles
Con el fin de educar y sensibilizar a la población dominicana sobre la importancia del desarrollo sostenible, y tomando como referencia las mejores prácticas a nivel mundial para promover los negocios verdes, llevamos a cabo el Foro de Finanzas Sostenibles, el cual incidió en la importancia del buen manejo de las finanzas personales y familiares, como parte fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible.

foro de FINANZAS SOSTENIBLES

Beneficiamos a 3,014 personas a través del Foro de Finanzas Sostenibles.

En este Foro virtual se destacó nuestro modelo de Banca Responsable y nuestro deber de llevar la educación financiera a todos.

Esta actividad fue llevada a cabo por Inversiones Popular, con la participación de Banco Popular, Inversiones Popular y Fiduciaria Popular. Para más información sobre este Foro, visite https://www.popularenlinea.com/forofinanzassostenibles

Planifica tu 2020

A través del Banco Popular, realizamos una charla sobre la planificación de las finanzas, con la participación de las conferencistas Pamela Pichardo y Teresa Sánchez.

550 personas se beneficiaron de esta actividad.

Cuenta Fondo de Emergencia

Implementamos la Cuenta Fondo de Emergencia con el fin de impulsar el bienestar y la salud financiera de nuestros clientes, fomentando su seguridad y bienestar económico.

A través de esta, los usuarios podrán recibir beneficios como pagos de intereses escalonados, cuenta sin cargos por bajo balance y retiros, acceso ilimitado a sus fondos de forma inmediata y ágil, y transferencias recurrentes que pueden ser programadas desde internet banking o nuestras oficinas.

Somos el primer banco en tener una cuenta especialmente diseñada para que las personas puedan ahorrar su fondo de emergencia.

Reto 2019	Cumplimiento 2020
Continuar desarrollando y fortaleciendo los programas en educación financiera y tener un mayor seguimiento del impacto del programa en la economía del país y reputación del banco.	Logrado
Fortalecer las plataformas digitales para llegar a más personas e implementar la app para el control de finanzas	Parcialmente logrado
Aumentar el número de clientes impactados positivamente a nivel nacional, disminuyendo los parámetros de mora y aumentando los balances promedio de ahorro.	Logrado
Seguir trabajando en el impacto social a nivel nacional, con miras de cumplir nuestro objetivo pautado de educar a 150,000 personas para el año 2030.	Logrado

Hacia dónde vamos en el 2021 en educación financiera

- Buscamos encaminar nuestros esfuerzos para lanzar la primera plataforma educativa de educación financiera gratuita, con el fin de ofrecer a la población dominicana, las pymes y las microempresas un continuo aprendizaje sobre las finanzas, con el fin de promover negocios más rentables y sostenibles.

7.2. INCLUSIÓN FINANCIERA

Principio 2.1. ODS 1, ODS 8, ODS 10, ODS 17
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?
La inclusión financiera posibilita la consecución de los objetivos de negocio de Grupo Popular en tanto que busca ampliar la base de clientes (bancarios, pensionales e inversionistas). De igual forma, con la inclusión financiera cubrimos una de las necesidades básicas humanas como es el acceso a productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones; elementos que proveen al beneficiario de una vida sostenible y digna.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?
Contamos con el canal de inclusión financiera Subagente Popular que permite realizar transacciones bancarias en ferreterías, farmacias, colmados, entre otros; que el Banco Popular ha puesto a disposición para lograr el acceso a servicios financieros en todo el país de forma que sean cercanos, eficientes y fácil de usar.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?
Para medir el impacto de los programas e iniciativas desarrollados en inclusión financiera, se tiene en cuenta la cantidad de nuevos clientes, de subagentes bancarios, sucursales y de usuarios afiliados a Internet Banking y a las billeteras electrónicas.

FS-13

Conscientes del compromiso que tenemos con la población dominicana de acercar y facilitar la realización de transacciones, sobretodo a la población de escasa o nula bancarización, durante 2020 tuvimos un total de 479 puntos de acceso para atender las necesidades en áreas desfavorecidas económicamente.

Indicador	2019	2020
Número total de puntos financieros con acceso a población económicamente desfavorecida	241 subagentes	479 subagentes

Lo anterior representa un aumento de 238 puntos de acceso en zonas económicamente desfavorecidas.

Sin embargo, y debido a la coyuntura económica

ocasionada por la COVID-19 donde múltiples comercios se vieron forzados a cerrar sus operaciones, el número de subagentes bancarios afiliados a la red disminuyó:

Red Subagentes Bancarios	2019	2020
Número de subagentes bancarios afiliados a la red	**348**	**109**
Número total de afiliados a la red de subagentes	**2,378**	**2,512**

Por otro lado, durante 2020 tuvimos 88,654 nuevos clientes en Banco Popular, lo que representa una disminución en relación con los 127,988 clientes del año pasado, que obedece a los impactos económicos derivados de la COVID-19.

Tenemos en cuenta también los siguientes indicadores que nos permitir medir la inclusión financiera en la República Dominicana a través de nuestros servicios de billetera móvil, por medio de los cuales los clientes pueden enviar dinero en efectivo, realizar pagos y/o compras de una manera segura, rápida y simple, realizar depósitos y retiros, recargar minutos, consultar balances, pagar facturas y servicios, entre otros.

Afiliados a la billetera móvil	2019	2020
Número de afiliados a la billetera móvil (clientes TPPV AlticePeso de Altice)	**153,682**	**153,687**
Número de afiliados a la billetera móvil (TPPV e-fectivoMovil de Claro)	**24,413**	**24,419**

En concordancia con nuestro compromiso de ofrecer servicios ajustados a las necesidades de los clientes, en el 2020 mantuvimos los niveles de afiliados a través de las billeteras móviles de Altice y Claro con respecto al año anterior.

Inserción de jóvenes al sector financiero

Grupo Popular está consciente de las dificultades que pueden afrontar los jóvenes para acceder por primera vez al sistema financiero. Por ello, hemos creado programas y servicios específicos para atender las necesidades de este segmento de cliente.

Durante 2020, **61,550 jóvenes dominicanos se afiliaron a algún tipo de producto o servicio ofrecido por Banco Popular.** Sin embargo y pese a nuestros esfuerzos, notamos una disminución con respecto al 2019, donde logramos impactar a 103,134 jóvenes. Esto se debió a la crisis económica ocasionada por la pandemia.

Afiliados a la billetera móvil	2019	2020
Cuenta Digital Libre	**47,009**	**17,449**
Cuenta de Ahorro Planner Joven	**37**	**39**
Préstamo 0km Joven	**26,138**	**283**
Tarjeta de crédito Orbit	**29,950**	**9,050**

Para más información sobre estos productos y servicios, consulte el Informe de Sostenibilidad 2019.

Leads generados por recibidores y pagadores de remesas	2019	2020
Número de transacciones	**440,712**	**285,471**
Monto total de remesas	**USD$: 120,092,582.10**	**USD$: 88,100,475.81**

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4.

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Estructurar un producto enfocado en la reestructuración financiera de las personas.	**Logrado**	**Lanzamos la cuenta Fondo de Emergencia, diseñada para que las personas puedan ahorrar su fondo de emergencia. Con este producto seguimos impulsando el bienestar y salud financiera de nuestros clientes, fomentamos su seguridad y bienestar económico**
Aumentar el número de afiliados al producto de billetera móvil en relación con el número de afiliados en el 2019	**Parcialmente logrado**	**Debido a la crisis económica derivada de la COVID-19, no registramos un aumento significativo en el indicador.**

7.3. EDUCACIÓN PREVISIONAL Y PREPARACIÓN PARA EL RETIRO

ODS 4, ODS 8, ODS 17 GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?
Las pensiones se han visto involucradas en un proceso de expansión a lo largo de los últimos años en la República Dominicana. Sin embargo, el tema aún genera incertidumbre, no solo porque se cuestiona la capacidad del sistema para garantizar ingresos suficientes para los pensionados, sino también porque existe un desconocimiento generalizado sobre el sistema y la importancia del ahorro pensional.

GRI 103-2
¿Cómo lo gestionamos?
Contamos con programas en educación enfocados en resaltar la importancia del ahorro previsional y conocer las mejores prácticas de los sistemas de pensiones del mundo. Nuestra gestión en el tema está encaminada a democratizar el conocimiento sobre el sistema previsional dominicano y sentar las bases para construir capacidades y habilidades en educación previsional y preparación para el retiro en los diferentes usuarios.

GRI 103-3
¿Cómo lo evaluamos?
Llevamos a cabo un monitoreo de los principales indicadores de gestión y de resultado de los programas e iniciativas que ejecutamos en educación previsional y preparación para el retiro. El seguimiento constante nos permite evaluar nuestra gestión, comprender mejor en qué áreas debemos continuar trabajando y ajustar el enfoque en cada uno de los programas.

FS16
AFP Popular cuenta con el programa Planifica tu Futuro, a través del cual ofrecemos cursos, charlas y conferencias sobre planificación financiera a solicitud de las empresas clientes para sus empleados. En estos cursos, realizados en cada una de las empresas clientes, se les explica a los empleados sobre las bondades del sistema pensional, los beneficios de ahorrar para el retiro y el uso de buenos hábitos en el manejo del dinero al pensionarse.

Durante 2020, beneficiamos a 1,599 personas a través de 6 talleres realizados.

De igual forma, realizamos talleres sobre el manejo del Módulo de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), destinadas a directores y ejecutivos de las áreas de Recursos Humanos y Finanzas de las empresas clientes, cuyas temáticas abordan el sistema de pensiones y el manejo de tesorería de la seguridad social.

Finalmente, llevamos a cabo diplomados, en alianza con la Escuela Nacional de la Judicatura y el Instituto OMG, destinados a jueces del Ministerio Público para profundizar los conocimientos sobre las mejores prácticas del sistema pensional de República Dominicana y a nivel mundial, con expertos internacionales y nacionales en la materia.

Indicador	2019	2020
Talleres de TSS y Suir Plus		
Número de personas impactadas	2,288	2,706
Número de cursos impartidos	96	46
Planifica tu Futuro		
Número de personas impactadas	2,639	1,599
Número de encuentros	35	6
Diplomado del Ministerio Publico		
Número de personas beneficiadas	34	38
Número total de beneficiados	**5,561**	**4,343**

Número de beneficiarios en formación y capacitación sobre el sistema previsional

Debido a que las convocatorias se realizaron de manera virtual, logramos tener un mayor número de personas beneficiadas tanto en el diplomado del Ministerio Público como en los talleres TSS. En estos últimos, identificamos un mayor interés por parte del personal de Recursos Humanos en estar al día en la capacitación descrita.

Número de clientes a los que se les ha prestado servicio de educación previsional y preparación para el retiro

Indicador	2019	2020
Número de personas beneficiadas en charlas destinadas a los afiliados de las empresas clientes	4,356	4,129
Número de personas beneficiadas en charlas sobre preparación para el retiro	2,100	1,490
Total	**6,456**	**5,119**

Por otro lado, y tomando la virtualidad como una oportunidad para impactar a más personas, llevamos a cabo un seminario online en donde se abarcó el tema de repensar el sistema de pensiones, con un total de 208 participantes.

Bajo esta misma línea, ofrecimos 20 seminarios online obre el sistema de pensiones a través de AFP Popular, en donde logramos beneficiar a 4,806 personas.

Iniciativas que impulsaron la educación previsional y preparación para el retiro en el 2020

AFP Popular te acompaña

Llevamos a cabo charlas a los afiliados del sistema previsional dominicano cuyo objetivo fue explicar los deberes y derechos de los afiliados. Estas actividades se transmitieron por plataformas tecnológicas y se permitió la interacción con los asistentes respondiendo las inquietudes.

Estas preguntas fueron recolectadas con el fin de actualizar nuestro libreto de Preguntas Frecuentas.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020
Realizar el lanzamiento oficial del curso online con el Instituto OMG en el primer semestre del año	**Parcialmente logrado**
Incrementar el número de personas impactadas con las charlas impartidas de Educación previsional en un 30% en comparación con 2019	**No se logró**
Incrementar el número de jóvenes impactados en la capacitación de AFP Popular te acompaña, mediante la inclusión de 4 nuevas universidades.	**No se logró**
Incrementar en un 20% el número de personas impactadas con las charlas de preparación para el retiro.	**No se logró**

Debido a la coyuntura ocasionada por la COVID-19, no pudimos llevar a cabo las actividades que teníamos previstas para el año.

Hacia dónde vamos en el 2021 en educación previsional y preparación para el retiro

- Impactar un 15% más de personas con respecto al año anterior a través de los distintos canales que disponemos para la educación previsional.

¿Cómo afectó la pandemia a la educación previsional y preparación para el retiro?

Al comienzo de la pandemia, muchas de las empresas pausaron y/o cerraron sus operaciones, por lo que comenzamos a reactivar el programa de educación previsional en el segundo semestre del año de forma virtual.

Por medio de la implementación de estas actividades virtuales, pudimos impartir charlas, seminarios y talleres a través de AFP Popular, logrando mantener la participación del mercado y alcanzar 5,000 usuarios orgánicos en Instagram.

7.4. APOYO AL EMPRENDIMIENTO

Principio 2.1. ODS 8, ODS 17 GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

La diversificación del portafolio de productos en nuestras filiales es clave para la continuidad del negocio, pues al ser una entidad financiera, debemos adaptarnos a los desafíos y las necesidades de los clientes actuales y potenciales, siendo la innovación y expansión de productos un aspecto fundamental para cubrir las demandas del mercado. Por esta razón, uno de nuestros principales enfoques está dirigido a apoyar a los emprendimientos y las pymes en la consecución de sus metas.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Banco Popular cuenta con el programa Impúlsate Popular, el cual busca impulsar a jóvenes emprendedores en el crecimiento de sus proyectos innovadores, permitiéndoles acceder a un capital para fortalecer y hacer crecer sus planes empresariales.

También tenemos el programa de Fortalecimiento Empresarial Pyme, el cual cubre las necesidades de capacitación de este segmento, a través del uso de módulos, talleres y diplomados que les ayudan a impulsar sus negocios a un nivel superior.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Para evaluar el desempeño de las iniciativas y programas enfocados en el apoyo al emprendimiento, se mide el número de participantes en los diplomados. En cuanto a Impúlsate Popular se les da un seguimiento a las empresas ganadoras del programa, suministrándole asesorías por 6 meses. A lo largo de este tiempo, se mide el desempeño y se desembolsa el premio acorde al cumplimiento de las metas establecidas.

Durante 2020, registramos un crecimiento del 11.67% de proyectos en el programa Impúlsate Popular. Esto quiere decir que 134 proyectos participaron, y 3 obtuvieron 3.3 millones de pesos dominicanos como capital semilla. Adicionalmente, beneficiamos a 4 participantes a través de menciones especiales por un monto total de RD 1,150,000.

También realizamos diplomados en emprendimientos con el fin de construir capacidades en los jóvenes. Durante 2020, el número de beneficiarios de estos espacios disminuyó debido a que durante 2019 adelantamos un diplomado en la Universidad ISA, actividad que no fue llevada a cabo en el 2020.

Indicador	2019	2020
Número de diplomados impartidos	4	3
Número de jóvenes beneficiados	308	158

Como aporte por la gestión suministrada durante la gestión de Impúlsate Popular, se le entrega a cada centro de emprendimiento un monto de RD$85,000 por cada convocatoria apoyada.

Iniciativas que impulsaron el apoyo al emprendimiento en el 2020

Taller de Ideación

A través del Banco Popular, llevamos a cabo un taller con un grupo de jóvenes que tenían ideas de negocios con el fin de encaminarlos a un mejor entendimiento, adelantar el primer proceso y discutir ideas sobre cómo aterrizar los proyectos.

A través de este taller de 3 horas, logramos reunir a 42 usuarios del segmento joven y aliados de la empresa Tabuga.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Cómo lo logramos?
Continuar posicionando el programa Impúlsate Popular como el programa de apoyo al emprendimiento joven más importante del país. En este sentido continuaremos ampliando la red de aliados para ofrecer mejor capacitación y formación durante el concurso y a los ganadores posterior a su participación.	Logrado	Incluimos talleres de marketing digital para los finalistas
Contribuir a mejorar las condiciones para el emprendimiento a nivel nacional mediante el apoyo a instituciones y en alianza con organizaciones	Logrado	Agregamos 2 nuevas instituciones al programa (ITLA y Politécnico Loyola)

8

8.

8.1. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO

Principio 2.1. ODS 16 GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Entendemos que el comportamiento ético y el cumplimiento normativo deben ser la base del accionar de cualquier empresa, pues cualquier violación de la regulación o comportamiento inadecuado podrían desencadenar impactos desde sociales, regulatorio, reputaciones y económicos que afecten significativamente la continuidad del negocio. Por ello, la implementación de sistemas y controles para prevenir el fraude, soborno y la corrupción, el lavado de activos, financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, nos permiten entablar relaciones duraderas, transparentes y garantizar la operación sostenible de todas las empresas de Grupo Popular.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Para más información sobre cómo gestionamos este tema, consulte el Informe de Sostenibilidad 2019. A través del Consejo de Administración, supervisamos, controlamos y administramos las operaciones del Grupo y velamos por el cumplimiento de las disposiciones legales de acuerdo con los principios y prácticas del Gobierno Corporativo.

Contamos con políticas y principios que guían el actuar de cada uno de los miembros de la organización:

- Principios de Gobierno Corporativo
- Código de Conducta Ética
- Política de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Contamos con el Informe anual de Gobierno Corporativo, en donde detallamos cómo la entidad se adhiere y cumple con las reglas de gobierno corporativo. En este mismo informe, se comunica y comparte con los accionistas del Grupo y todos sus grupos de interés, los principios, estructura, reglas, prácticas externas e internas en las cuales basa el sistema de actuación.

A través del Área Legal y Cumplimiento Normativo, el Grupo supervisa, monitorea y garantiza el cumplimiento regulatorio en sus operaciones. Asimismo, a través de esta figura se supervisa la alineación con las reglas establecidas por la Administración Monetaria y Financiera y, en particular, con el Instructivo sobre la Gestión de Cumplimiento Regulatorio en Entidades de Intermediación Financiera de la Superintendencia de Bancos, así como con las recomendaciones para las estructuras de cumplimiento establecidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Comprometidos con promover y garantizar en todo momento acciones éticas e íntegras, hemos establecido 10 Principios de Gobierno Corporativo transversales y funcionales para todas las filiales que sientan la base para cada una de las operaciones: cios financieros por parte de trabajadores de los diferentes sectores económicos, hemos determinado aumentar el número de afiliados, para el 2020, a los productos de billetera móvil ofrecidos al mercado.

Administración objetiva, respon-sable, capaz y prudente	Protección y defensa de los intereses de los accionistas	Grupos de interés
Responsabilidad social	Conducta ética	Conflicto de intereses
Información y transparencia	Auditoría, control interno y administración de riesgos.	
Cumplimiento regulatorio	Prevención de lavado de activos.	

Principio 5.2

De la misma manera, el Grupo cuenta con un Código de Ética que ofrece las orientaciones y lineamiento sobre cómo deben actuar nuestros funcionarios ante situaciones determinadas. A través de este, prohibimos explícitamente a para miembros del consejo, ejecutivos y empleados incurrir en cualquier conducta que pudiera dar lugar a la apariencia o a la sospecha de actividades inadecuadas e ilícitas.

Grupo Popular ha puesto a disposición de los empleados, proveedores y/o terceros una línea ética como medio de comunicación para realizar las denuncias sobre conductas irregulares que comprometan los valores y deberes de Grupo.

Bajo esta línea, contamos con dos figuras para asegurar la ética y el cumplimiento normativo en toda la entidad. En primer lugar, tenemos establecido un Comité de Conducta Ética que tiene como objetivo conocer, evaluar y decidir sobre las violaciones al Código de Ética realizadas por parte de nuestros funcionarios y empleados del Grupo Popular y sus Filiales. En segundo lugar, se encuentra la División de Conducta Ética cuya finalidad es garantizar la implementación efectiva del Código de Ética, coordinando las investigaciones que permitan esclarecer los hechos que involucran al personal.

En cuanto al cumplimiento normativo, el Grupo cuenta con una Política de Cumplimiento Regulatorio a través de la cual se garantiza el cumplimiento regulatorio y se busca reducir al mínimo las contingencias vinculadas con los posibles incumplimientos a las normas y regulaciones aplicables.

Así entonces, el Grupo cumple con lo establecido en la Ley 155-17 contra el lavado de activos y la Ley 267-08 sobre el financiamiento del terrorismo.

GRI 205-2

Grupo Popular está comprometido con comunicar las políticas y procedimientos anticorrupción a las personas involucradas en sus operaciones. Durante 2020, realizamos formaciones y capacitaciones en materia de anticorrupción a 6,841 personas. Esto presentó una leve disminución con respecto al año anterior debido a la vulnerabilidad y limitaciones tecnológicas de algunos colaboradores para completar la capacitación de manera virtual.

Comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
Público objetivo	Número total de personas
Miembros del órgano de gobierno	15
Empleados	7,188
Socios de los negocios	466
Total	**7,669**

Formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
Público objetivo	Número total de personas
Miembros del órgano de gobierno	15
Empleados de las áreas centralizadas	2,450
Empleados de las áreas de negocios	3,637
Empleados de las áreas con certificación de riesgo de crédito	739
Total	**6,841**

Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo

De igual forma, contamos con un programa de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo basado en riesgo, que responde al cumplimiento de las mejores prácticas y regulaciones a nivel nacional e internacional. Dentro de este programa, hemos estructurado un Plan de Prevención de Lavado de Activos en el que incluimos capacitaciones para todos los miembros y funcionarios del Grupo.

Por su parte, el área de cumplimiento es quien diseña e implementa las estrategias y controles necesarios para garantizar la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, con un enfoque basado en riesgos y centrado, sobretodo, en los clientes, productos, canales y jurisdicciones de mayor riesgo.

Como resultado de nuestra gestión y conscientes de la importancia del tema, durante 2020 duplicamos el número de capacitaciones y charlas ofrecidas

Número de capacitaciones y talleres realizados en prevención de lavado de activos	2019	2020
	48	**100**

Grupo Popular lleva a cabo un ejercicio de rendición de cuentas y transparencia en cuanto al

Público objetivo	2019	2020
Gerentes y subgerentes del Área de Negocios	**1,121**	**1,109**
Personal de caja y representantes	**2,478**	**2,662**
Personal Centralizado y Filiales	**NA**	**3,978**
Personal de las filiales (Capacita-ción PLAFT adicional)	**9**	**83**
Oficial de cumplimiento	**1**	**1**
Miembros del Consejo	**15**	**15**

cumplimiento normativo, anticorrupción y ética, el cual se materializa en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este incluye el desempeño de la Organización en la adherencia y cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, así como los principios, estructura, reglas, prácticas externas e internas, entre otros. Para más información sobre este tema, consulte el Informe en la página web.

Iniciativas que impulsaron la ética, anticorrupción y el cumplimiento normativo en el 2020

Lanzamiento Embajadores PLFAT

Con el fin de promover la cultura de prevención de lavado de activos, nombramos a 155 embajadores PLAFT, que permiten levantar las necesidades de capacitación a través de toda la organización y diseminar de manera efectivo los insumos relacionados a esta materia.

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4.

Hacia dónde vamos en el 2021 en ética, anti-

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Cómo lo logramos?
Dar continuidad a los planes de capacitación existente asegurando la actualización permanente al personal sobre nuevas tipologías y tendencias de delitos y fraudes.	**Logrado**	**Remitimos 80 cápsulas, artículos y tips informativos sobre nuevas tipologías y temas de interés.**
Mantener una efectiva transmisión de conocimientos, buscando agilidad, con menos recursos, apoyándonos en nuevos formatos virtuales.	**Logrado**	**Dimos continuidad a la capacitación de manera virtual a todo el personal.**
Promover la concientización de las entidades no reguladas (clientes externos y proveedores) sobre las responsabilidades que tienen por estar relacionados con nuestra institución, en la asunción de responsabilidades de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, soborno y corrupción.	**Logrado**	**Aun con las limitantes de la pandemia, logramos capacitar a los subagentes bancarios en temas de PLA y FT**
Fortalecer las capacitaciones focalizadas bajo los nuevos esquemas de corrupción producto de la crisis.	**Logrado**	**Se ofrecieron seminarios enfocados en los retos y riesgos asociados a la COVID-19 en materia de LAFT y señales de alerta y mejores prácticas para la PLA.**
Consolidar el Plan de Capacitación de Fraude, Soborno y Corrupción	**Logrado**	**El programa de capacitación incluyó contenido acerca de fraude.**

corrupción y cumplimiento normativo

- Mantener una actualización permanente al personal sobre nuevas tipologías y tendencias de delitos y fraudes.

- Lograr una efectiva y eficiente transmisión de conocimientos, apoyándonos en nuevos formatos virtuales.

- Promover la concientización de las entidades no reguladas (clientes externos y proveedores) sobre las responsabilidades que tienen por estar relacionados con nuestra institución, en la asunción de responsabilidades de PLAFT-PADM.

- Fortalecer las capacitaciones focalizadas bajo los nuevos esquemas de corrupción producto de la crisis sanitaria.

- Consolidar el Plan de Capacitación de Fraude, Soborno y Corrupción.

8.2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y BIENESTAR

ODS 4 , ODS 8 GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Somos conscientes que nuestros colaboradores son un elemento fundamental a la hora de lograr el desempeño esperado de las diferentes filiales de Grupo Popular. Es por esta razón que el bienestar y desarrollo de cada uno forman parte de nuestra preocupación como organización.

Grupo Popular invierte en el desarrollo y bienestar de los trabajadores, ofrece un clima laboral basado en el respeto y la confianza, y promueve una cultura basada valores. Nos sentimos orgullosos de pertenecer a una de las empresas más admiradas y la mejor para trabajar en el país.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Por medio de la formación, capacitación y promoción de actividades de bienestar para nuestros colaboradores, generamos valor agregado al negocio a través de procesos robustos que garanticen la atracción, desarrollo y retención del mejor talento, además de un buen clima laboral, propendiendo por una cultura organizacional basada en el liderazgo, la participación y la innovación, pilares que apalancan la estrategia corporativa de Grupo Popular.

En nuestros planes de gestión humana para los colaboradores de Grupo Popular, los procesos se caracterizan por una óptima gestión del talento, que pone el acento en las oportunidades de desarrollo, una adecuada capacitación y un positivo ambiente organizacional evidente a través de iniciativas que garantizan y promueven el desarrollo del talento y se preocupan por el bienestar de cada uno de los colaboradores y sus familiares.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Desde el área de Gestión Humana se consolidan estadísticas y métricas sobre los programas e iniciativas que se implementan en beneficio del personal de Grupo Popular. Esta área también evalúa el clima laboral y las necesidades en términos de competencias del capital humano.

Nuestro talento

GRI 102-8, GRI 102-7

En 2020, contamos con un total de 8,398 empleados en todas filiales a través de las cinco regiones donde tenemos oficinas, tanto en contrato laboral fijo como temporero. Esto representa una leve disminución con respecto al año anterior debido a que durante 2020 se limitó el número de contrataciones debido a la coyuntura ocasionada por la COVID-19.

Género / tipo de contrato	2019			2020		
	Fijo	Temporero	Total	Fijo	Tempo-rero	Total
Femenino	5,091	75	5,166	5,003	70	5,073
Masculino	3,427	54	3,481	3,282	43	3,325
Total	8,518	129	**8,647**	8,285	113	**8,398**

Filial	2019	2020
Banco Popular Dominicano	7,488	7,329
Infocentro Popular	552	468
AFP Popular	262	255
Servicios digitales Popular	151	144
Popular Bank	62	65
Inversiones Popular	52	55
Fiduciaria Popular	39	41
Avance Capital Dominicana	20	20
AFI Popular	14	14
Grupo Popular (Fundación Popular)	7	7
Total	**8,647**	**8,398**

Número total de empleados por región		
Región	2019	2020
Santo Domingo (RD)	6,585	6,440
Zona Norte (RD)	1,217	572
Zona Este (RD)	602	1,142
Zona Sur (RD)	190	179
Panamá	53	65

A pesar de ser un año retador para la economía y el mercado laboral en general, durante 2020 mantuvimos nuestro compromiso de facilitar a los dominicanos oportunidades para su inserción laboral. Por ello y en respuesta a las necesidades del Grupo, creamos 45 nuevas plazas de trabajo y contratamos a 486 personas: 337 mujeres y 149 hombres.

Nuestro aporte al talento

Nuestra estrategia de bienestar y gestión humana se fundamenta en cinco (5) focos que buscan el desarrollo íntegro de nuestros colaboradores: profesional, social, físico, financiero y emocional.

GRI 404-1

Por medio del Centro de Aprendizaje de Grupo Popular impartimos todos los cursos en función de las demandas de nuevos conocimientos, así como desarrollo y adquisición de habilidades y competencias.

Debido a la crisis sanitaria global, en Grupo Popular adoptamos las medidas y recomendaciones nacionales e internacionales con el fin de evitar la propagación del virus. Así entonces, fomentamos y promovimos el teletrabajo de nuestros colaboradores con el fin de minimizar el contacto físico en las oficinas.

Por ello, transformamos la metodología de las capacitaciones de nuestros colaboradores a una modalidad virtual, impactando en el número de horas de formación y personas capacitadas bajo este nuevo formato, en parte por las limitaciones de acceso a medios digitales de algunas personas.

Formación	2019	2020
Número total de empleados capacitados	8,594	7,707
Cantidad de cursos	10,443	18,426
Promedio de horas por colaborador	108.3 horas	66.4 horas

GRI 404-2

Se realizó una transición de capacitación presencial a capacitación virtual, donde pudimos migrar todos nuestros programas para la sostenibilidad del desarrollo de las habilidades profesionales y personales, manteniendo vigente nuestros programas:

Programa de Alto Potencial	Programa de Becas de estudios universitarios, maestrías e idiomas.	Alianza con Barna para desarrollar las habilidades de liderazgo.
Charlas y conferencias de temas tendencias	Programas E-Learning a través de Linked-In Learning y SkillSoft.	Diplomados, cursos y certificaciones de acuerdo con funciones

GRI 404-3

Como parte del compromiso con la mejora continua, nuestros procesos de gestión de talento humano incluyen la realización de evaluaciones de desempeño de forma periódica a los colaboradores de Grupo Popular. En Grupo Popular contamos un programa de evaluaciones de desempeño, las cuales buscan medir tanto los objetivos particulares por posición como los factores o competencias vinculadas a nuestra cultura organizacional, a saber: productividad, calidad de resultados, independencia, manejo de relaciones, aportes a la gestión, aprendizaje continuo y satisfacción del cliente.

Porcentaje de empleados que recibieron evaluación de desempeño	2019	2020
	96%	95%

El promedio de calificaciones estuvo en 110, obteniendo resultados que exceden las expectativas.

GRI 401-3

Estamos conscientes que el bienestar de nuestros colaboradores debe ir acompañado del bienestar de sus familiares. Es por esta razón que Grupo Popular cuenta con diversos programas enfocados en apoyar el desarrollo de sus familias. Además de respetar la ley de permiso parental y maternal, brindamos 6 días adicionales para los padres de un recién nacido.

Indicador	2019		2020	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Número de empleados que se han acogido al permiso parental	276	132	150	98
Número de empleados que regresaron en el 2020 al trabajo después de terminar el permiso parental	274	132	117	96
Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	261	115	139	94
Tasa de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	99.27%	100%	78%	97.96%
Tasas de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	89.08%	93.75%	92.67%	95.92%

Iniciativas que impulsaron el desarrollo del talento y bienestar en el 2020

Talleres Trabajo en Equipo y Mindfulness

Sabemos que la pandemia trajo consigo múltiples efectos en la salud pública, la economía y la forma de relacionarnos. También impactó significativamente las modalidades tradicionales de trabajo, por lo cual llevamos a cabo talleres para mejorar la integración de nuestro equipo en este contexto.

Gracias a estas sesiones, hemos logrado tener un clima laboral satisfactorio, aumentar la productividad y mantener el balance vida-trabajo.

Virtualización reuniones Creciendo en Valores

Con el fin de mantener nuestra cultura basada en valores, así como fomentar espacios de integración y comunicación del equipo, llevamos a cabo reuniones virtuales de valores a todos los empleaos del Grupo.

Esta actividad fue posible gracias a los 250 delegados de valores en la organización.

Discovery Online

Reformulamos nuestro programa Discovery 360 con el fin de adaptarnos a la modalidad virtual derivada de la COVID-19. El programa Discovery 360 es un programa de liderazgo que combina equipos de diferentes funciones, generaciones y niveles jerárquicos para compartir experiencias de liderazgo y generar confianza dentro de los equipos.

Gracias a esto, nueve equipos Discovery Online se reunieron durante un trimestre. La participación fue extraordinaria ya que el programa sirvió para conectar a los participantes que no interactuaban desde hacía meses, fuera de los encuentros laborales.

Se percibió una mayor vinculación al programa y a los colegas.

Con esto, beneficiamos a 150 Gerentes, Vicepresidentes de Área y Ejecutivos.

Automatización encuestas Clima Laboral y Gerencia y Liderazgo

Implementamos un nuevo sistema automatizado (digital) de medición de Clima Laboral y Gerencia y Liderazgo que incluye nuevas variables de gestión como: bienestar físico y emocional, propósito, mejoramiento continuo, reconocimiento, visión e integración. En el año 2020 Banco Popular alcanzó índices de excelencia en ambas evaluaciones. Clima Organizacional 93.78 (4.69) y Gerencia y Liderazgo 92.77 (4.64).

2,562 personas participaron en esta actividad.

Principio 5.2.

Comunicación UNEP-Fi

Desde nuestra adhesión a los Principios de Banca Responsable, hemos llevado a cabo distintas reuniones con el fin de comunicar a nuestros colaboradores la nueva estrategia. Esto lo hemos realizado a través de canales de comunicación internos como los murales y correos electrónicos.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Realizar una medición del clima laboral de Grupo Popular y sus filiales bajo Great Place to Work, para identificar brechas y oportunidades de mejora que nos ayuden a fortalecer la gestión del talento humano y el bienestar de nuestros colaboradores.	No se logró	En vista de la crisis sanitaria global y la coyuntura socioeconómica derivada de esta, decidimos que no era el momento adecuado para realizar una nueva metodología de evaluación. Asimismo, realizamos la medición automatizada de clima laboral y gerencia y liderazgo, y no podían correr dos procesos en paralelo que midieran el mismo indicador.

Hacia donde vamos en el 2021 en el desarrollo del talento humano y bienestar

- Implementaremos un calendario de charlas dirigido a nivel gerencial y de subgerentes para brindar capacitaciones sobre los ODS y su aplicación.

¿Cómo afectó la pandemia al desarrollo del talento humano y bienestar?

Reconocemos que nuestro equipo es uno de los activos más importantes del Grupo Popular. La crisis sanitaria global ocasionada por la COVID-19 desencadenó y materializó muchos riesgos que no se tenían contemplados el año anterior. A escala global, evidenciamos cómo la forma en la que nos relacionamos, trabajamos y hacemos negocios cambió. Por ello, y comprometidos con la salud de nuestros colaboradores, implementamos las siguientes medidas que buscaron contrarrestar el efecto ocasionado por la pandemia:

Público objetivo	2019
Coordinación de pruebas para la detección de la COVID-19	2,196 personas beneficiadas
Línea asistencia COVID -19, por medio de la cual realizamos llamadas para dar seguimiento al estado de salud, y brindar orientaciones para lograr el bienestar de nuestra gente.	5,061 personas impactadas
Brindamos asistencia psicológica a empleados y familiares que indicaban estar afectados emocionalmente por la COVID-19.	163 personas beneficiadas
Consultas especializadas vía telemedicina con médicos del área de neumología.	342 personas beneficiadas
Desarrollo de actividades de bienestar físico, emocional y mental	Llevamos a cabo iniciativas de Bienestar Integral de forma virtual a toda la organización, logrando 29,165 horas hombre de acompañamiento, traducidas en 37,120 interacciones.
Certificación Guía de Retorno Laboral ante la COVID-19	Capacitamos al todo el personal para el adecuado manejo de sus funciones presenciales en la institución.
Campaña de comunicación permanente ante la COVID-19	Implementamos un programa de concientización sobre COVID-19, invitando a los colaboradores a no bajar la guardia y a continuar tomando las medidas que previenen y mitigan el contagio.

8.3. EQUIDAD DE GÉNERO

GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Las organizaciones pueden desempeñar una importante función en fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades en su planta de colaboradores y eliminar las brechas de género. Si bien en Grupo Popular no contamos con una política de equidad de género, todas nuestras prácticas de gestión humana reflejan el compromiso que tiene la Organización en el fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Lo anterior se evidencia en la composición de nuestra planta de trabajadores, en la tolerancia hacía las preferencias sexuales de los colaboradores y los procesos de selección del personal, pasando por las promociones y la remuneración son libres de discriminación, garantizando que el género no es un requisito determinante.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Nuestras políticas de contratación procuran que tanto las horas de trabajo como las retribuciones a los profesionales sean equitativas, en función del desempeño y el nivel de responsabilidad, omitiendo cualquier tratamiento discriminativo por razón de sexo, raza, creencias u opiniones

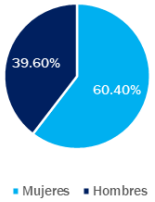
Expresamos nuestras ideas antidiscriminación en la contratación, promoción, formación y despidos de los empleados mediante políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como controles y seguimiento de resultados a través del Sistema de Desempeño. Hacemos pública la composición de los miembros del Consejo de Administración, así como la lista de sus funcionarios en los Informes de Gestión Anual de Grupo Popular y de las otras empresas filiales.

Somos una organización que no permite ningún tipo de discriminación, reflejada no solo en la aceptación a cualquier tipo de preferencia sexual por parte de los colaboradores, sino también garantizamos que la preferencia no sea una condición limitante para el desarrollo profesional.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

En nuestra organización, los procesos de selección, remuneración, promociones, reconocimientos, se fundamentan en las competencias de las personas, en donde históricamente la composición de nuestro personal ha mantenido, consistentemente, el equilibrio de género.



GRI 405-1

En Grupo Popular estamos comprometidos con fomentar la equidad de género dentro de nuestra planta de personal. Por ello, el 55% de las posiciones gerenciales están ocupadas por mujeres.

Categoría laboral	2019			2020		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Ejecutivo	21	46	**67**	22	48	**70**
Gerencial	585	474	**1,059**	585	462	**1,047**
Personal Soporte	3,668	2.201	**5,869**	3,572	2,108	**5,680**
Subge-rente	892	707	**1,599**	894	707	**1,601**
Total	**5,166**	**3,428**	**8,594**	**5,073**	**3,325**	**8,398**

Categoría laboral	2019				2020			
	>30 años	31-50 años	<50 años	Total	>30 años	31-50 años	<50 años	Total
Ejecutivo	0	34	33	**67**	0	36	34	**70**
Gerencial	111	796	152	**1,059**	65	817	165	**1,047**
Personal Soporte	3,675	1,997	197	**5,869**	3,042	2,431	207	**5,680**
Subge-rente	537	977	85	**1,599**	441	1,066	94	**1,601**
Total	**4,323**	**3,804**	**467**	**8,594**	**3,548**	**4,350**	**500**	**8,398**

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Cómo lo logramos?
Diseñar y poner en práctica una política de equidad de género que sea aplicable para todas las filiales de Grupo Popular.	**Parcialmente logrado**	**Si bien no consolidamos una política específica de equidad de género, nuestras prácticas y políticas tanto de selección, remuneración y promoción se fundamentan en las capacidades y competencias de los individuos, sin distinción de género.**
Lograr la adhesión al "Sello de Género" de Naciones Unidas.	**Parcialmente logrado**	**Logramos afianzar el acercamiento de las partes para la firma de este acuerdo. Esperamos concretarlo en 2021.**

Hacia dónde vamos en el 2021 en equidad de género

- Concretar la adhesión al Sello de Igualdad de Género.
- Ajustar las políticas y prácticas vinculadas a la igualdad de género.

8.4. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Principio 2.1.
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Entendemos que el motor de nuestra organización son los clientes. Es por esta razón que nos empeñamos en brindar un servicio de atención personalizado, garantizando los más altos estándares de calidad y la satisfacción de los clientes. Debido a la naturaleza de nuestro negocio, en Grupo Popular nos hemos propuesto ser reconocidos por la calidad de servicio, ofreciendo una experiencia memorable, asegurando que los modelos de atención estén alineados a nuestras normas y atributos FAST (fácil, agradable, simple y transparente) y adaptados a los nuevos entornos digitales.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Para más información sobre cómo gestionamos este tema, consulte el Informe de Sostenibilidad 2019. Nuestra gestión está encaminada a garantizar la satisfacción total del cliente mediante tres enfoques principales:

- Voz del cliente, la cual utilizamos para dirigir la estrategia de servicio.
- Monitoreo de la satisfacción y experiencia de nuestros clientes en cada punto de contacto o canal de servicio.
- Cultura de servicio y lineamientos que refuerzan nuestras normas de servicio mediante entrenamientos al personal, reuniones semanales de alineación, reconocimientos e incentivos.

Al interior de Banco Popular, el Área de Calidad de Servicio y Experiencia del Cliente se encarga de gestionar individualmente las inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones que llegan por los diferentes canales. Una vez recibida, la información obtenida se clasifica en los diferentes segmentos: banca empresarial y banca personal. Las solicitudes son evaluadas y atendidas de forma individual, brindando respuesta a cada uno de los requerimientos puntuales. En caso de existir varias solicitudes, quejas y/o reclamos enfocados en un proceso, servicio o producto en particular, se implementan mejoras consolidadas buscando en todo momento optimizar la eficiencia y experiencia del viaje del cliente.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Cada año realizamos mediciones de satisfacción del servicio ofrecido, así como del cumplimiento de nuestras normas de servicio y atributos FAST, tanto por parte de nuestros clientes externos como internos. Durante el 2020 fueron realizadas alrededor de 19,000 encuestas para medir el servicio interno y externo de las distintas unidades. Los resultados de estas mediciones forman parte de un programa de certificación utilizado como base para el esquema de premiaciones e incentivos, así como también sirven como punto de partida para los planes de gestión de calidad de servicio de cada una de las unidades que prestan un servicio a nuestros clientes internos y externos.

GRI 103-2

Con el fin de proporcionar y garantizar una mejor experiencia para el cliente, contamos una unidad de Cultura de Servicio que tiene como propósito liderar y gestionar todos los programas relacionados a fortalecer la cultura de servicio.

Bajo esta línea, llevamos a cabo reuniones semanales con el fin de alinear a las unidades del Banco con las principales novedades en cultura de servicio y reglas de experiencia. De igual forma, realizamos entrenamientos en servicio memorable al personal de nuevo ingreso, y entregamos a todos los nuevos empleados el Manual de Calidad de Servicio, el cual incluye las normas y lineamientos de servicio, así como reglas de excelencia y ejemplos de cómo actuar.

Para asegurar que nuestros colaboradores ponen en práctica todos los lineamientos, reglas, buenas prácticas y demás, tenemos incorporado un sistema de certificación anual de servicio obligatorio que debe ser completado por todos los miembros de la entidad. También realizamos programas de entrenamiento en atributos de experiencia FAST – fácil, agradable, simple y transparente.

Sabemos también que brindar un servicio de calidad y excepcional es resultado de un trabajo mancomunado entre todas las áreas, el cual se ve reflejado en el posicionamiento de la entidad. Por ello, contamos con indicadores de calidad del servicio en las evaluaciones de desempeño de todos los colaboradores, donde el 10% de su compensación depende, directamente, de los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente.

Bajo esta línea, evaluamos el índice de deserción, el cual mide la proporción de clientes que se fueron del Banco con respecto al número de clientes activos. Durante el 2020, registramos que un 7.7% de los clientes desertaron de nuestros servicios.

Durante 2020 los indicadores de experiencia y satisfacción de clientes se vieron impactados debido a COVID-19. Este contexto reflejó las nuevas exigencias por los clientes en tiempo de crisis.
A pesar de esto, logramos mantener un nivel de servicio en las sucursales y en el Telebanco (centro de atención telefónica), con un horario limitado, obteniendo un T2B de 79 puntos de satisfacción.

De igual forma, identificamos mayores exigencias por parte de los clientes en el desempeño de los canales digitales y la inmediatez de la atención presencial.

Encuesta de satisfacción de clientes	2020
Puntaje obtenido Top Two Box	**79%**
Puntaje clientes muy satisfechos	**50%**

Medición de facilidad de hacer negocios	
Customer Easy Score	52

Medición de posicionamiento	2020
Banco que brinda mejor servicio	67%
Banco Principal	65%
Banco con mejor plataforma digital	78%

Iniciativas que impulsaron la satisfacción de clientes en el 2020

Monitoreo del Servicio en Tiempos de Crisis

En respuesta a la crisis ocasionada por la COVID-19, y con el fin de conocer la experiencia de nuestros clientes en este contexto, realizamos encuestas virtuales que nos permitieron afianzar nuestro relacionamiento y acercamiento con este grupo de interés.

A través de este monitoreo pudimos identificar tanto el estado emocional como la experiencia con el Banco durante la emergencia sanitaria, lo que nos permitió ajustar los protocolos como respuesta a la crisis. Como resultado, registramos mejorías en los indicadores de gestión y satisfacción del cliente.

Fortalecimiento de canales de asistencia remota

Con el fin de asegurar la continuidad del servicio en el contexto de la COVID-19 y evitar la propagación del virus, habilitamos el centro de atención remoto para brindar asistencia a los clientes.

También se creó el correo reclamaciones@bpd.com.do de forma que nuestros clientes pudiesen realizar sus solicitudes de servicio y reclamaciones sin necesidad de visitar una sucursal. A través de esta iniciativa, atendimos a más de 11,800 clientes.

Finalmente, por medio de Telebanco -servicio telefónico- recibimos un total de 4,194,771 llamadas, de las cuales 3,185,591 fueron realizados en los meses de la pandemia.

Turnos virtuales y citas

Conscientes de las medidas de autocuidado para evitar la propagación del virus y entendiendo las necesidades de servicio que pudieran tener nuestros clientes, habilitamos en julio la opción de crear, iniciar y programar los turnos a través de la App Popular e internet banking para atenciones presenciales en nuestras sucursales.

Logramos beneficiar a más 100,000 clientes en 55 oficinas. El 81% de las citas fue creada para el área de servicios y el 15% de los clientes corresponde al segmento de alto valor del banco.

Reclamaciones a través de App Popular

En concordancia con nuestro compromiso de transformar la experiencia del cliente y optimizar procesos, habilitamos en noviembre 5 tipos de reclamaciones a través de la App Popular.

A través de este, hemos podido recibir, responder y monitorear ágilmente los reclamos de nuestros clientes.

Pensum Virtual de Servicio

Con el fin de continuar fortaleciendo nuestra cultura y lineamientos de servicio, durante 2020 realizamos 116 entrenamientos a 3,349 empleados, lo que equivale a un promedio de 9 horas de capacitación por persona.

De la misma manera, implementamos las bases necesarias para continuar realizando las reuniones semanales de alineación de manera virtual, reforzando una cultura de servicio y apoyo a nuestros clientes en un momento de crisis.

Principio 2.4.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Realizar un diagnóstico sobre la satisfacción del servicio a nivel interno y externo de Servicios Digitales Popular (AZUL) y Fiduciaria Popular.	Logrado	Realizamos encuestas de satisfacción de clientes en estas filiales.
Crear una unidad de Cuidado del Cliente, que estará enfocada en estrategias que fortalezcan la lealtad y permanencia de nuestros clientes.	Logrado	Ofrecemos asistencia personalizada a 655 clientes de alto valor con quejas y reclamaciones frecuentes.
Transformar la experiencia de los clientes que realizan reclamaciones, de forma que podamos solucionar al primer contacto y digitalizar la misma para hacer más fácil la creación y seguimiento por parte de los clientes	Logrado	Se lanzó via el APP Popular la funcionalidad de crear reclamaciones directamente por parte del cliente.
Ampliar a 55 sucursales el Programa de Gestión de Filas, de forma que podamos diferenciar la atención de los clientes de alto valor y mejorar la espera de todos los clientes	Logrado	Contamos con 57 filiales con este mecanismo.
Reforzar nuestras encuestas digitales para la medición de la satisfacción y experiencia de uso de nuestros canales digitales.	Logrado	Migramos a una solución digital, por lo que pudimos medir y monitorear los canales de manera ágil.

Hacia dónde vamos en la satisfacción de clientes

Principio 2.4.

Reto	Horizonte de tiempo
Ampliar a 60 sucursales el Programa de Gestión de Filas.	Corto plazo (1 año)
Lograr que el 15% de los turnos emitidos en las sucursales con el Programa con Gestión de Filas, correspondan a la facilidad de Turnos y Citas.	Corto plazo (1 año)
Lograr que el 20% de las reclamaciones recibidas sean realizadas por la aplicación del App Popular.	Corto plazo (1 año)

Reto	Horizonte de tiempo
Lograr que al 20% de las reclamaciones recibidas se le pueda ofrecer solución al primer contacto.	Mediano plazo (3 a 5 años)
Transformar la vía de medición de la satisfacción de nuestros clientes externos, logrando que la mayoría de las encuestas sean realizadas de forma electrónica.	Corto plazo (1 año)

¿Cómo afectó la pandemia a la satisfacción de clientes?

2020 fue un año que transformó la manera en la que nos relacionamos. La nueva realidad dio paso a nuevas expectativas de nuestros clientes, los cuales vieron como prioritarios los protocolos de salud, el cuidado de la vida y los modelos virtuales de servicios.

Bajo este contexto, registramos un impacto en los resultados de la satisfacción de atención personalizada, debido a las restricciones y reducciones de horarios de servicio en oficinas y Telebanco a las cuales nos vimos obligados a adherirnos en el marco de la pandemia. Como resultado de esto, presentamos una reducción de 13 puntos del Top Two Box (T2B) de satisfacción.

No obstante, enfocamos nuestros esfuerzos en prestar un servicio único a través de los canales digitales del Banco, logrando mejorías en los tiempos de respuesta.

8.5. TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Principio 2.1.
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

En Grupo Popular entendemos que el logro de una relación de largo plazo con nuestros clientes se fundamenta en la comunicación, la transparencia y la responsabilidad que tenemos a la hora de proteger los intereses del cliente, brindando servicios acordes con las necesidades y adaptadas a las condiciones de nuestros aliados. Por ello, la transparencia en la comunicación de los productos y servicios que ofrecemos es fundamental para la continuidad del negocio y la confianza de nuestros grupos de interés.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Estamos comprometidos con cumplir con todos los requerimientos regulatorios en materia de información y transparencia, e incorporarlos en sus políticas internas. Como mínimo, Grupo Popular se compromete a que la práctica de información cumpla con los siguientes elementos: i) precisión; ii) claridad; iii) constancia, habitualidad o periodicidad (cuando aplique); y, iv) accesibilidad.

Desde la División de Mercado y Comunicaciones se aborda la transparencia en la comunicación de los productos y servicios a través de tres líneas de trabajo:

- Simplificamos el lenguaje y el tipo de mensaje que incorporamos en las piezas informativas con los contenidos de los términos y condiciones de uso de los productos y servicios ofrecidos. En este sentido, nos enfocamos en realizar comunicaciones con un lenguaje sencillo y adecuado que pueda ser comprendido por cada uno de nuestros clientes.
- Proveemos situaciones donde el cliente pueda autoservirse mediante el uso de los canales digitales, prescindiendo del agente bancario, y comprendiendo cómo aplican las comisiones y las tarifas asociadas a los productos.
- Nos apoyamos de herramientas audiovisuales para lograr la instrucción de los productos y servicios a los diferentes clientes, empleando metodologías mucho más dinámicas y didácticas.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Desde el Departamento de Mercadeo Analítico realizamos mediciones de las campañas publicitarias como parte de la valoración en la recepción de los clientes.

Contamos también con un estudio de reputación corporativa donde se evalúan las percepciones de los clientes en relación la oferta de productos y servicios. El estudio mide si la entidad financiera ofrece productos financieros seguros, fiables y de calidad; y si la organización se asegura de proporcionar a los clientes de información clara, útil y completa.

Iniciativas que impulsaron la transparencia en la comunicación de productos y servicios en el 2020

Durante 2020 realizamos 4 campañas de comunicación de productos y servicios enfocadas a fomentar y brindar información transparente, completa y de manera responsable a los clientes actuales y potenciales.

En respuesta a la crisis ocasionada por la COVID-19, realizamos la Campaña Masiva de Préstamos adaptada para brindar a nuestros clientes un mayor respaldo durante la coyuntura socioeconómica. Así

entonces, nos alineamos con el concepto "Nada nos Detiene" por medio del cual reforzamos nuestro acompañamiento a los clientes para ayudar a los clientes a superar esta crisis desde todos los puntos de vista

Por otro lado, e inspirados en nuestra promesa de marca "A tu lado, siempre", creamos "Te acompañamos" donde nuestra solidaridad y filosofía de servicios fueron los protagonistas de esta edición anual de Préstamos Popular. Para ello, creamos una iniciativa de marketing de contenido por medio de la cual brindamos a los clientes espacios de educación sobre diversos temas de su interés (emprendimiento en tiempos de crisis, remodelación del espacio eficientemente, entre otros) enfocándonos en la educación a los clientes y orientándolos hacia la gestión de sus préstamos y su importancia.

Dentro del marco de la campaña, solicitamos el apoyo de nuestros aliados para la gestión de descuentos/ ofertas para motores, adquisición de paneles solares, bicicletas, aires acondicionados y electrodomésticos eficientes o de bajo consumo.

Como resultado de nuestra gestión y campañas realizadas, recibimos 1,702 solicitudes de préstamos, que representan un sobrecumplimiento de nuestra meta del 6%

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Proveer a los clientes información y herramientas para la toma de decisiones del producto ideal, adaptada a sus necesidad y condiciones, conociendo los costos asociados a las transacciones o el valor de las cuotas que pueden pagar de acuerdo con sus ingresos.	Logrado	En respuesta a la crisis ocasionada por la COVID-19, informamos los beneficios de las medidas implementadas para aliviar la carga financiera a los clientes durante la pandemia. También iniciamos comunicaciones por las redes sobre el uso correcto de las cuentas y las comisiones que aplican.

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Continuar empleando un lenguaje llano basado en su necesidad y en su forma de hablar o lenguaje, con el objetivo que los clientes entiendan desde el punto de vista de su necesidad para facilitar compresión y uso.	Logrado	Nuestras comunicaciones se caracterizaron por tener un lenguaje llano y adaptado al contexto derivado de la COVID-19.
Mejorar la receptividad de las campañas que realizamos sobre las condiciones de uso de los productos y servicios.	Parcialmente logrado	Gracias a las campañas realizadas, logramos un sobrecumplimiento del 6% de las solicitudes de productos y servicios.
Crear campañas de comunicación, basados en tutoriales para facilitar al cliente la comprensión y uso, en donde se incluyan ejemplos puntuales con clientes sobre los términos y condiciones de los productos y servicios.	Logrado	Realizamos los siguientes tutoriales: Canales Digitales, Código CASH, Millas por Coaching, Depósito de Cheque por el APP, Turnos y Citas, Cajeros Automáticos.

¿Cómo afectó la pandemia a la transparencia en la comunicación de productos y servicios?

En respuesta a la coyuntura económica ocasionada por la COVID-19, implementamos el beneficio Salta tu Cuota. Sin embargo, para algunos clientes no fue tan claro entender que el préstamo seguía generando intereses, por lo que realizamos varias comunicaciones y creamos un protocolo de preguntas frecuentas con el fin de resolver todas las posibles dudas de nuestros clientes. De igual forma, realizamos envíos de correos electrónicos a nuestros clientes con el fin de evitar el contacto físico en las sucursales para ofrecer diferentes opciones de pagos de las cuotas aplazadas.

Así entonces, creamos seis medidas especiales en el Banco Popular con el fin de alivianar la crisis económica a nuestros clientes como resultado de la emergencia sanitaria

Medida	¿Qué resultados tuvo?
Aplazamiento de 3 cuotas del préstamo para seguir pagando en 90 días	246,000 clientes beneficiados
Aumento del límite de Extracrédito	14,398 aumentos para tarjetas y 3,044 aumentos de extra créditos
0% en la comisión por mora por 3 meses	No se cobraron moras por 3 meses
Eliminación de comisiones de retiros en la caja	Todos los retiros en caja sin costo para el cliente
Facturación de la primera cuota en 40/ 60 días para pago primera cuota en préstamos	Todos los préstamos personales y de vehículos iniciaron a pagar su primera cuota en 40 días, y los comerciales en 60 días

Para mas información sobre cómo gestionamos la comunicación con nuestros clientes en el contexto de la pandemia, consulte **www.popularenlinea.com/ coronavirus**

9.1. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ODS 4 y ODS 17 GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Nuestra visión es ser una organización referente en lo digital, transformando nuestra propuesta de valor a través de un fuerte ecosistema de innovación, agilidad y tecnologías digitales, para brindar una experiencia memorable a nuestros clientes.

En los últimos años la innovación y migración de nuestros clientes al uso de canales digitales se ha convertido en una de las prioridades de nuestra institución. Para lograr la Transformación Digital de nuestro Banco trabajamos en la mejora constante de la experiencia del usuario utilizando nuestros canales digitales y haciendo los procesos más eficientes, transformando nuestras políticas y procesos y apalancándonos en el plan estratégico definido para estos fines.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con cuatro enfoques principales liderados por el Área de Banca Digital a fin de gestionar la transformación digital del Banco:

- Ventas digitales, a través de las cuales hacemos cross-selling y adquisición de nuevos clientes.
- Autoservicio, por medio del cual llevamos y movemos a los clientes del mundo manual a uno más virtual y digital.
- Aceleración de la innovación, por medio de iniciativas enfocadas a crear un centro de innovación basadas en el design thinking y en gestión de proyectos de innovación -Lean, Agile, Scrum, entre otros, con el fin de innovar y reducir el time to market.
- Transformación del modelo de atención y de gestión comercial, apoyados en herramientas digitales para ofrecer un mejor servicio y lograr un modelo de atención remoto más eficiente.

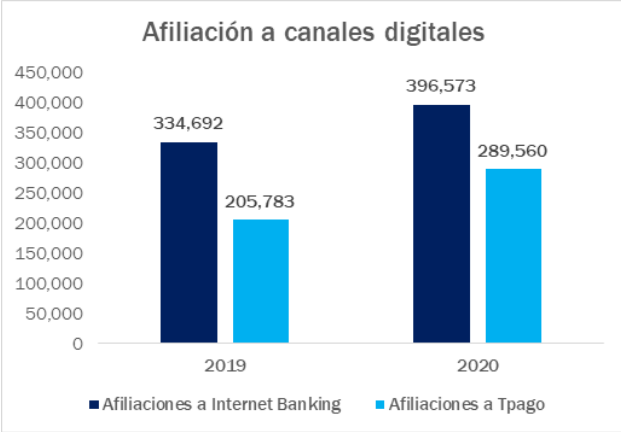
GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Para más información sobre cómo gestionamos la innovación y transformación digital, consulte el Informe de Sostenibilidad 2019. Todos los proyectos de innovación realizados en las filiales de Grupo Popular emplean algún tipo de metodología para lograr una mejor gestión del tiempo y de los equipos, así como entregar un producto que sea validado, aprobado y a satisfacción del cliente.

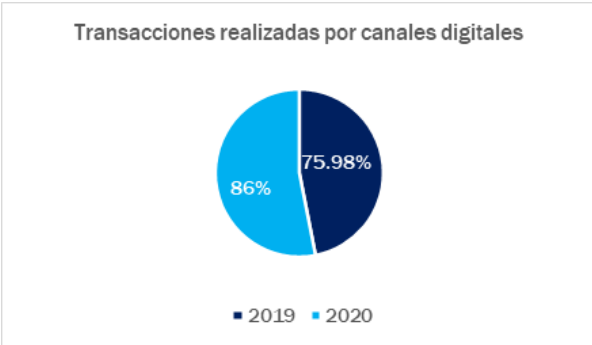
Por su parte, Banco Popular y AFP Popular cuentan con unidades de manejo de proyectos, bajo metodología "Agile", cuyo principal objetivo es implementar proyectos de innovación reduciendo el "time to market". En el Banco Popular se trabaja constantemente en optimizar la eficiencia en los procesos, para satisfacer las demandas de los clientes. Por esto, seguimos implementando la metodología y cultura Lean para lograr una mejor gestión del tiempo y de los equipos.

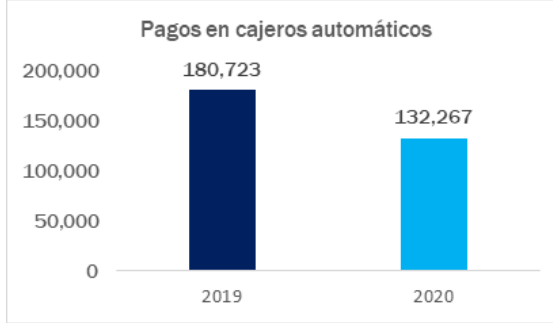
Como resultado de nuestros esfuerzos por digitalizar los canales tradicionales, durante 2020 registramos un total de 686,133 afiliaciones a canales digitales, distribuidos de la siguiente manera:

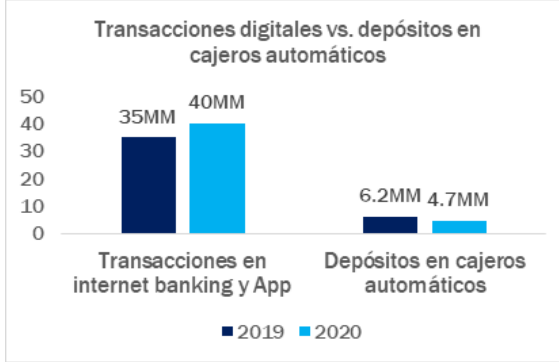


A través de estos canales, logramos que el 83% de los nuevos clientes se afiliaran a algún tipo de estos servicios digitales. En comparación con el 2019, la afiliación a canales digitales disminuyó debido al cierre de las sucursales, restricciones de horarios y reducciones de personal producto de la pandemia.

Por otro lado, registramos un aumento en la cantidad de transacciones digitales y una disminución en la cantidad de depósitos y pagos en cajeros automáticos, que demuestra la creciente tendencia sobre el uso de herramientas virtuales. Esto permitió reducir las transacciones presenciales, como estrategia clave para la protección de las personas, evitando la exposición al contacto físico en la coyuntura actual del contexto COVID-19.







Iniciativas que impulsaron la innovación y transformación digital en el 2020

Código CASH

Con el fin de digitalizar cada vez más los servicios ofrecidos por el Banco, implementamos un código de uso único, CASH, en los cajeros automáticos con el fin de realizar los retiros en efectivo, impactando así a los más de 600 mil usuarios de la App Popular.

Pagos en comercios con código QR desde el App Popular

Bajo esta misma línea, ofrecimos la opción a nuestros usuarios de la App Popular de realizar los pagos en comercios a través de un código QR.

Ventas digitales a través de la App

Ventas de productos pre-aprobados como extracrédito y préstamos de consumos a través de la App.

Turnos y Citas en Internet Banking - IB - y App

A través de esta iniciativa, ofrecemos a los clientes del Banco la opción de realizar turnos en las sucursales a través la app o de la página web: www.popularenlinea.com

Digitalización de Tarjetas Mastercard en Wallet Popular

Llevamos a cabo la digitalización de tarjetas de crédito MasterCard en el Wallet Popular, con el fin de poder realizar consumos en comercios utilizando el móvil. A través de esta iniciativa, beneficiamos a 300 mil usuarios de la App en su versión para Android.

Autenticación de clientes con huella dactilar en sucursales y cajeros automáticos

Comprometidos con la digitalización segura de los servicios, realizamos la autenticación biométrica con el fin de confirmar la identidad de los clientes en cajeros automáticos y sucursales.

Entrega digital de token para autenticación de transacciones

Implementamos los tokens digitales en donde permitimos a los clientes autenticar sus tokens sin necesidad de asistir físicamente una sucursal.

Reclamaciones Digitales vía App

Por medio de la App Popular, ofrecemos a nuestros clientes abrir sus reclamaciones por medio de esta herramienta digital.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020
Mejorar la analítica a partir del uso de herramientas como machine learning.	Logrado
Lograr una mayor digitalización y automatización a los procesos end to end.	Parcialmente logrado
En el 2020 seguiremos trabajando en la transformación cultural de los clientes.	Logrado
Reducir en un 50% el "Time to Market" para el despliegue de nuevas funcionalidades en los canales digitales	Logrado

Hacia dónde vamos en innovación y transformación digital

Principio 2.4.

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Continuar la migración de transacciones hacia canales digitales, logrando que el 87% de las transacciones del banco sean digitales	Corto plazo (1 año)
	Como parte de la transformación digital de los procesos internos de Banco Popular, nos hemos propuesto lograr una mayor digitalización y automatización a los procesos end to end.	Mediano plazo (3 a 5 años)
	Gestionar la actualización de las regulaciones, para permitir una mayor adopción digital	Mediano plazo (3 a 5 años)

¿Cómo afectó la pandemia a la innovación y transformación digital?

Una de las principales medidas de autocuidado para evitar la propagación del virus es permanecer en casa y evitar sustancialmente los espacios y el contacto físico. Por ello, durante 2020 aceleramos la implementación de iniciativas para ofrecer una atención remota a los clientes a través de recursos y herramientas digitales, **logrando posicionarnos como líderes en lanzamiento de soluciones innovadoras y satisfacer a nuestros clientes.**

9.2. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

La información de los clientes, empleados y de las filiales es un activo más de la organización, por lo cual es primordial gestionarla de acuerdo con la normatividad vigente.

El 2020 representó un gran desafío para el Grupo en materia de ciberseguridad, pues la crisis sanitaria global aceleró exponencialmente la adopción del teletrabajo para los colaboradores y terceros vinculados, con el fin de garantizar la continuidad de la operación. De igual forma, el confinamiento y la limitación de la movilidad de la sociedad forzó a los clientes a hacer uso de los distintos canales digitales.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Hemos implementado controles tecnológicos avanzados para proteger la información durante su transmisión, almacenamiento y procesamiento en nuestra infraestructura tecnológica, de forma tal que logren mitigar los ciber riesgos y aseguremos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Para más información sobre cómo gestionamos la seguridad y protección de la información, consulte el Informe de Sostenibilidad 2019.

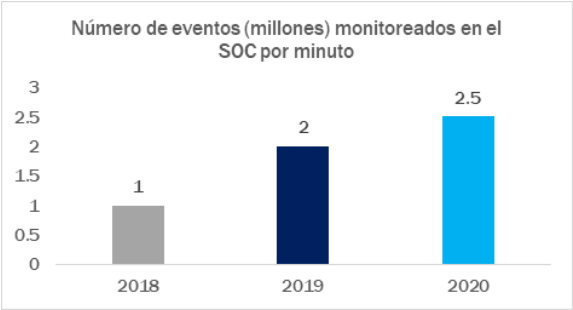
GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Los riesgos son identificados, revisados y monitoreados de manera permanente, ajustando su variación en base a la implementación de controles tecnológicos avanzados, los cuales retroalimentan a su vez la matriz de riesgos de seguridad de la información. Regularmente se presenta en el Comité Interno de Riesgo Operacional y al Comité Gestión Integral de Riesgo del Consejo de Administración los indicadores de exposición para su conocimiento, aprobación y toma de decisiones.

Sabemos que debemos involucrar a todas las áreas del Grupo con el fin de garantizar la seguridad de la información a todos nuestros clientes de las filiales, por lo cual realizamos capacitaciones en el tema a los colaboradores. En 2020, aumentamos las capacitaciones a 6,771 colaboradores del Banco y 995 personas correspondientes a las demás filiales.

Por otro lado, hemos enfocado los esfuerzos para fortalecer cada vez más las capacidades de detección y respuesta a incidentes de ciberseguridad del Security Operation Center (SOC). Como resultado de esto, logramos aumentar los eventos monitoreados por minuto en el 2020:



Como resultado de la gestión en esta materia, durante 2020, no fueron reportados incidentes de ciberseguridad que hayan superado los límites de aceptación definidos dentro del apetito de riesgo del Grupo Popular.

Iniciativas que impulsaron la seguridad y protección de la información en el 2020

Seguridad en el entorno del teletrabajo

Llevamos a cabo la adopción de modelos de Inteligencia artificial y Machine Learning para el monitoreo y la detección/gestión de eventos de seguridad de la información en la infraestructura tecnológica y el ecosistema de teletrabajo. Como resultado, logramos la continuidad de la operación y los procesos misionales del Grupo Popular y sus filiales a través del teletrabajo, sin la ocurrencia de eventos de seguridad significativos.

A través de esta actividad, logramos impactar a todos los clientes, colaboradores y terceros del Grupo Popular y sus filiales.

Capacitación especializada en seguridad de la información

Realizamos entrenamientos virtuales especializados al equipo de seguridad de la información con 4000 horas de formación. Con esto, logramos elevar el nivel de especialización del equipo responsable de gestionar y administrar la seguridad de la información de las empresas del Grupo Popular.

A través de esta actividad, logramos impactar a todos los clientes, colaboradores y terceros del Grupo Popular y sus filiales.

Pistas de Seguridad

A través de la sección Pistas de Seguridad 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.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020
Para el 2020, mitigar y minimizar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de ciberseguridad inherentes a los procesos de transformación digital y de adopción de nuevas tecnologías. Adicionalmente, continuaremos concientizando y formando a todos los grupos de interés sobre los principales riesgos en ciberseguridad.	**Logrado**

Hacia dónde vamos en el 2021 en seguridad y protección de la información

- Buscamos mantener el nivel actual de mitigación de ciber riesgos, con el fin de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la organización.

- Llevaremos a cabo una adopción segura de entornos de nube para la prestación de los servicios tecnológicos de la organización.

- Trabajaremos por implementar nuevos mecanismos de autenticación de clientes y colaboradores, a fin de mitigar riesgos de suplantación de identidad y fraude.

- Realizaremos campañas innovadoras de concientización de ciberseguridad para clientes a través de Webcasts y redes sociales.

¿Cómo afectó la pandemia a la seguridad y protección de la información?

Entre las principales medidas tomadas por las empresas y los gobiernos a nivel global para contrarrestar la pandemia, se encuentra el trabajo remoto. Consciente de la importancia de la seguridad de los colaboradores, Grupo Popular implementó rápidamente los controles para el monitoreo y gestión de posibles incidentes de seguridad en la modalidad del teletrabajo, logrando crear un esquema seguro y continuo de trabajo

10

Mitigación del cambio climático
Ecoeficiencia
Financiamiento verde
Desarrollo social y protección ambiental
Desarrollo social y protección ambiental

Gestión de riesgos ASG en la cadena de suministro
Contribución a la educación de la población
Inclusión de personas en condición de discapacidad

10.1 MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Principio 1.2. Principio 2.1. ODS 3, ODS 6, ODS 7, ODS 13, ODS 15, ODS 17
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?
La República Dominicana se ha visto altamente expuesta a los efectos del cambio climático manifestados en sequías en las diferentes regiones del país, desastres naturales y afectaciones a los diferentes sectores económicos, derivados de los eventos climatológicos. Ante este desafío de magnitud global, en Grupo Popular reconocemos que abordar el cambio climático es esencial para crear un futuro sostenible.

GRI 103-2
¿Cómo lo gestionamos?
Las organizaciones contribuyen a la mitigación y adaptación del cambio climático mediante el desarrollo de iniciativas que disminuyen nuestra huella ambiental y crean condiciones para que diversos actores en nuestro entorno actúen en beneficio del desarrollo sostenible del país. Por ello, trabajamos en la generación de energía fotovoltaica que alimenta nuestras instalaciones y mitiga nuestro impacto y el de nuestros clientes en el ambiente, el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas y el apoyo a iniciativas de reforestación en reservas forestales de gran importancia ecosistémica para el país, que tienen como objetivo compensar nuestro impacto en el medioambiente.

GRI 103-3
¿Cómo lo evaluamos?
La energía generada y no consumida a través de la estación de carga, como la energía sobrante de la red de oficinas ecoeficientes, es inyectada de nuevo en el sistema eléctrico nacional, en beneficio de hogares y empresas del país. Desde el Centro de Gestión y Eficiencia Energética se monitorea la Producción de Energía de todos los Sistemas de Paneles Solares Fotovoltaicos instalados por el Banco.

GRI 304-3
A través de las distintas iniciativas en favor del medio ambiente que implementamos durante el 2020, se sembraron **337,294 plantas**, en una extensión territorial de **6,123 hectáreas.**

En su etapa adulta, estos árboles permitirían capturar 108 mil toneladas de CO2 al año, retener más de 40.4 millones de kilogramos de suelo y almacenar más de 1,010 millones de litros de agua.

GRI 305-1, GRI 305-2

Componente	2019	2020
Emisiones GEI Alcance 1	5,762	2,496
Emisiones GEI Alcance 2	13,039	13,207

GRI 305-5, Principio 2.3. Principio 2.4.

Componente	2019	2020
Reducción de las emisiones GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción de CO2	Contamos con 54 oficinas y 30 áreas de parqueos techados con 11.934 paneles solares, instalados en esta red de oficinas fotovoltaicas, que están distribuidas en 22 provincias y equivalen al 42% del total de oficinas del Banco Popular los cuales permiten producir 5.1 millones de kilovatios por hora (kWh) de energía limpia y equivalen a una capacidad instalada de 3.4 mW (Mega Watts). Estas instalaciones ecoeficientes permiten suplir la mayor parte del consumo de esta red de sucursales bancarias e inyectar energía sostenible al sistema nacional. Esta iniciativa nos consolida como la primera institución del país con la mayor capacidad de generación de energía solar.	Continuamos consolidando a la organización como la primera institución del país con la mayor capacidad de generación de energía solar fotovoltaica, con un total de 56 sucursales y 32 áreas de Parqueos Instalados a nivel nacional: - 12,255 paneles Solares - 3.5 mW (Mega-Watts) de Capacidad Instalada - 5,200 mWh/ Año (MegaWatts-Hora) de Producción de Energía Anualmente - 3,300 Tons/CO2 en Reducción Emisiones por Año - Equivalente a la absorción de 333,600 árboles por año - Equivalente al suministro de energía a 10,400 hogares

Comprometidos con reforzar la Política de Eficiencia Energética del Banco, en 2020 contamos con 116 sucursales automatizadas, más de 500 equipos de aire controlados por calendario, más de 160 sucursales con iluminación LED programable, gestión del consumo de energía eléctrica en tiempo real con más de 145 puntos de medición y control, todo esto monitoreado desde el centro de gestión y eficiencia energética del Banco Popular Dominicano.

Iniciativas que impulsaron la mitigación al cambio climático en el 2020

Apoyo a Plan Sierra en su gestión de capacitación, aumento de la capa boscosa, la conservación y cuidado de los recursos naturales

Con el fin de contribuir a la recuperación de la capa boscosa de la Sierra, y mitigar el volumen de emisiones CO2 que producimos como empresa, sembramos a través de la Fundación Popular un total de **220,994 árboles** en una extensión territorial de 4.102 hectáreas.

Estos árboles podrían permitir capturar, en su etapa adulta, más de 70.700 toneladas de CO2 al año, retener más de 26.5 millones de kilogramos de suelo y almacenar alrededor de 663 millones de litros de agua.

Apoyo a Fondo Agua Santo Domingo

Llevamos a cabo la siembra de **46,000 árboles,** en una extensión territorial de 871 hectáreas, con el fin de apoyar la recuperación y conservación de las cuencas productoras de agua que abastecen a la ciudad de Santo Domingo.

En su etapa adulta, estos árboles permitirían capturar más de 14,700 toneladas de CO2 al año, retener más de 5.5 millones de kilogramos de suelo y almacenar alrededor de 138 millones de litros de agua.
Esta actividad fue posible gracias al trabajo

mancomunado entre el Fondo Agua Santo Domingo, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Fundación Popular.

Apoyo a FUNDASEP en la construcción de acueductos comunitarios y en la reforestación del entorno de los acueductos para garantizar las fuentes de agua que nutren el sistema.

Llevamos a cabo una jornada de reforestación en la zona aledaña del acueducto con el fin de garantizar el abastecimiento hídrico. En esta jornada, sembramos **20,700 árboles,** en una extensión territorial de 559 hectáreas.

A largo plazo, estos árboles permitirían capturar más de 6,600 toneladas de CO2 al año, retener más de 2.4 millones de kilogramos de suelo y almacenar más de 62 millones de litros de agua.

Restauración de cobertura forestal en cuencas altas de los ríos Nizao y Juma

Sembramos **36,500 árboles** en una extensión territorial de 455 hectáreas para reforstar la tierra de montaña de las cuencas de los ríos Nizao y Juma. En su etapa adulta, estos árboles permitirían capturar más de 11,600 toneladas de CO2 al año, retener más de 4.3 millones de kilogramos de suelo y almacenar alrededor de 109.5 millones de litros de agua.

En esta actividad participaron Guakía Ambiente, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Fundación Popular.

Jornada de Reforestación en el Jardín Botánico de Santiago

Para apoyar la ampliación del humedal del Jardín Botánico de Santiago Prof. Eugenio de Jesús Marcano Fondeur, que impactará directamente en el hábitat de decenas de especies, sembramos 600 mangles pertenecientes a las especies mangle rojo (Rhizophora mangle), mangle negro (Avicennia germinans L) y mangle botón (Conocarpus erectus).

Se espera que en su etapa adulta estas plantas leñosas contribuyan con la captura de entre 30,000 y 50,000 kilogramos de carbono al año.

Apoyo a la Construcción de Humedales Artificiales como Planta de Tratamiento de Agua Residuales

Apoyamos al Fondo Agua Yaque del Norte, en su esfuerzo por recuperar y conservar las cuencas productoras de agua que abastecen a la ciudad de Santiago. A través de este apoyo, construimos e inauguramos dos humedales:

- Humedal artificial en la Fortaleza "General Benito Monción", en Mao, Valverde, diseñado para dar servicio a una población de hasta **500 personas.**
- Humedal artificial en la Universidad ISA, en Santiago de los Caballeros, diseñado para dar servicio a una población de hasta **1,000 personas.**

Con la incorporación de estos dos humedales, se amplía a 9 la red de ingeniería verde que favorece el tratamiento de aguas residuales en comunidades ribereñas al río Yaque del Norte.

En el marco del Proyecto de Articulación Empresarial para la Acción Climática, iniciativa desarrollada por el Grupo Popular a través de la Fundación Popular, en el año 2020, se estableció el Decreto 541-20 que crea el Sistema Nacional de Registro de Acciones de Mitigación de Gases de Efecto Invernadero (MRV de Acciones de Mitigación) que consiste en una plataforma de registro de cualquier proyecto o iniciativa que reduzca o evite emisiones de gases de efecto invernadero, para monitorear el esfuerzo de los sectores público, privado, academia y sociedad civil de reducir los gases de efecto invernadero en el territorio nacional, además contabilizar las emisiones a nivel país bajo en emisiones a nivel nacional.

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4.

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Extender el proyecto de estaciones de carga fotovoltaica de forma progresivamente a otras oficinas del Popular con gran afluencia de visitantes y en diferentes puntos de la geografía nacional.	Logrado	Como parte de las iniciativas de ecoeficiencia del Banco Popular, continuamos ampliando el Proyecto de Estaciones de Carga para vehículos eléctricos a nivel nacional, con un total de 8 estaciones instaladas en 2020: -Más de 2,900 kWh suministrados con las estaciones de carga -Más de 400 vehículos han utilizado el servicio de carga eléctrica disponible en nuestras sucursales
Sembrar al menos 141,500 plantas y aumentar nuestra capacidad instalada de Generación Fotovoltaica en 4.7mW (Mega-Watts) para 2030.	Logrado	A través de las distintas iniciativas en favor del medio ambiente que implementamos durante el 2020, se sembraron 337,294 plantas, superando 2.5 veces la meta de 141,500 que se tenía para dicho período. Logramos aumentar nuestra capacidad instalada en generación fotovoltaica en 3.5mW (Mega-Watts) en 2020, a través del desarrollo de nuevos proyectos de instalación y ampliación de paneles solares en diferentes sucursales.
Establecer al menos 3 acuerdos para la realización de jornadas de reforestación en las áreas geográficas de construcción de las hidroeléctricas y de los acueductos comunitarios.	Logrado	Trabajamos con Guakía Ambiente, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, el Jardín Botánico de Santiago, FUNDASEP, entre otros
Continuar ampliando la capacidad instalada en paneles solares 4.7 Mega Watts para 2030	Logrado	Actualmente, hemos aumentado nuestra capacidad de generación de energía solar fotovoltaica con un total de 56 sucursales y 32 parqueos instalados, para una capacidad de 3.5 mW (Mega-Watts) Continuamos desarrollando nuevas proyectos e iniciativas que nos permitirán alcanzar el reto de 4.7 Mega-Watts e incluso sobrepasar esta meta.
Renovar la declaratoria y el compromiso con la NDC de cara a los compromisos de reducción asumidos por el sector empresarial en la COP21 y a la revisión de las NDC del país del 2020.	No se logró	Debido a COVID-19, el reto fue aplazado para el 2021.

Hacia dónde vamos en el 2021 en la mitigación del cambio climático

Principio 2.2.

- Sembrar 150,000 árboles en distintas zonas del país, contribuyendo así a la restauración de la cobertura forestal de la cuenca de los ríos Yaque del Norte y Ozama.

- Renovar la declaratoria y el compromiso con la NDC de cara a los compromisos de reducción asumidos por el sector empresarial en la COP21 y a la revisión de las NDC del país del 2020.

¿Cómo afectó la pandemia la mitigación al cambio climático?

Debido a las medidas tomadas para evitar la propagación del virus, la mayoría de las actividades presenciales se cancelaron y pospusieron para el año entrante. No obstante, nos enfocamos en desarrollar la mayoría de las actividades de manera virtual, y delegar con nuestros operadores a nivel local las actividades en el terreno.

10.2 ECOEFICIENCIA

Principio 2.1. ODS 7, ODS 8, ODS 13, ODS 17
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Grupo Popular genera impactos ambientales derivados de las operaciones realizadas, las cuales no solo ejercen una presión sobre los recursos energéticos e hídricos sino también son altamente demandantes de insumos como el papel y plástico. Conscientes del impacto en el medio ambiente, Grupo Popular ha incorporado en su ADN el uso sostenible de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Nuestra gestión está enfocada en mitigar el impacto ambiental abarca una aproximación en tres niveles: el primero, comprende el fomento de la consciencia ambiental en todo el personal de Grupo Popular; el segundo consiste en el uso racional de recursos y de prácticas de reciclaje; y el tercero y último, incluye la incorporación de sistemas de gestión ambiental en nuestras instalaciones las cuales nos permiten reducir nuestro impacto en el medioambiente.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

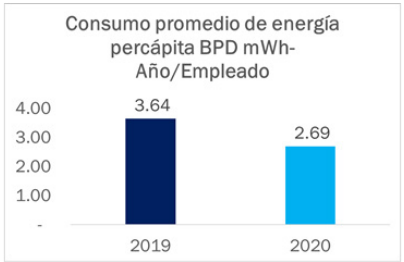
A través del Banco, contamos con un Centro de Gestión y Eficiencia Energética desde donde se monitorea toda la red eléctrica de nuestras sucursales y edificios, se miden constantemente en tiempo real todas las variables que impactan en el consumo de energía, con paneles de alerta que permiten detectar a tiempo las averías y tomar acciones correctivas que permitan la continuidad del negocio y se auditan las facturas de energía comparando con medidores que están dentro de la red, que permiten realizar análisis garantizando que todos los parámetros estén dentro de los rangos aceptables.

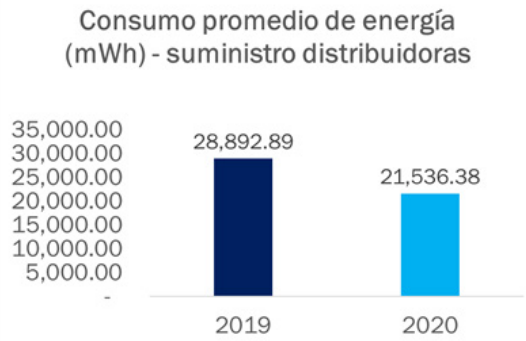
El sistema fotovoltaico del Popular es bidireccional, lo que significa que el banco consume una parte de su producción de energía limpia e inyecta al sistema la que no consume, en beneficio de hogares y empresas dominicanos, acordes con el reglamento de medición neta, de la comisión nacional de energía.

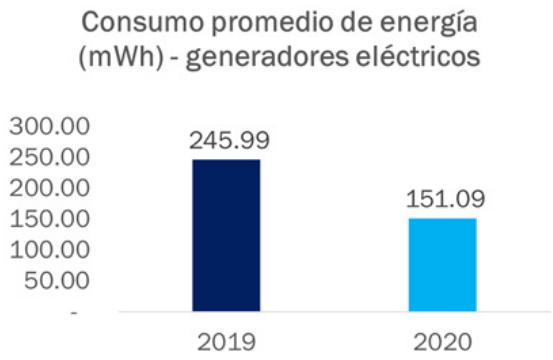
De igual forma, monitoreamos la Reducción de Huella Ambiental tomando los datos de la producción de energía solar de estas instalaciones, la cual es similar al consumo promedio mensual de 10,400 hogares. A través de esto, buscamos reducir 3,300 Tons-CO_2 por año de emisiones contaminantes, con una ponderación equivalente al CO_2 que podrían absorber 333,600 árboles anualmente.

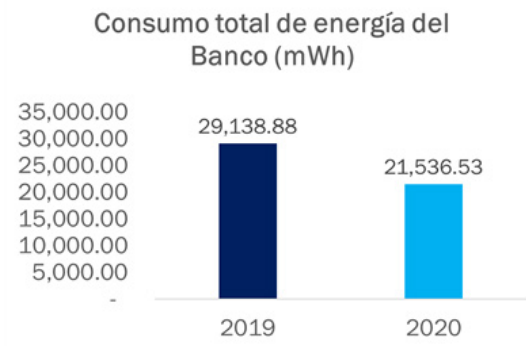
GRI 302-1

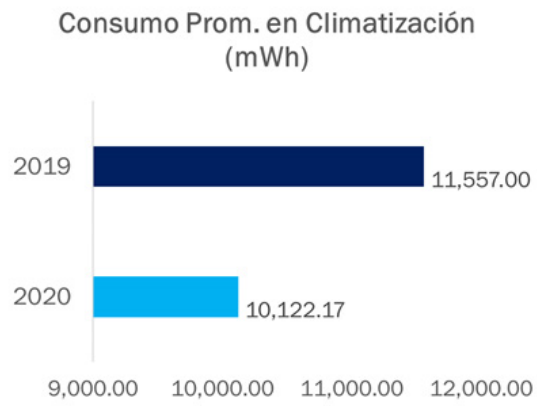
Consumo de energía dentro de la organización











Durante 2020, registramos una reducción significativa en el uso de nuestros generadores eléctricos debido a que, durante la pandemia, el país priorizó el suministro constante de energía.

Por su parte, debido a las medidas de autocuidado para evitar la propagación del virus, los horarios de operación de nuestras instalaciones disminuyeron, registrando una reducción en el uso de los sistemas de climatización e iluminación y a su vez un mejor aprovechamiento de la producción de energía solar fotovoltaica, lo que produjo un aumento en el ahorro de energía neta del BPD.

En términos generales, redujimos 7,602 mWh del consumo total de energía.

GRI 302-3

Intensidad energética

Registramos un impacto positivo en la intensidad energética del Banco gracias a los paneles solares, los cuales aportan al consumo de energía de la organización. El ratio tiene en cuenta la energía derivada del consumo eléctrico per cápita dentro de la organización.

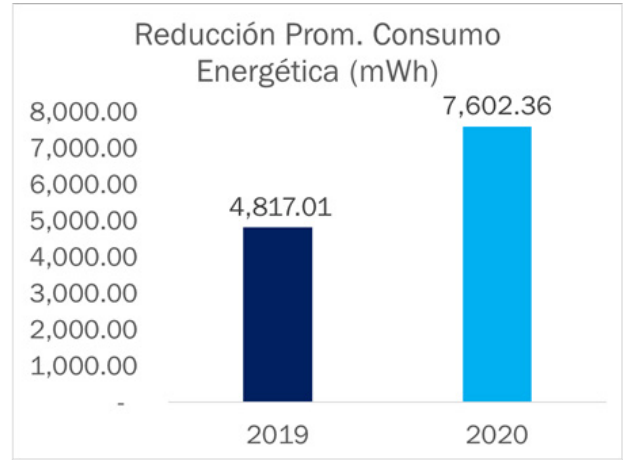
GRI 302-4

Reducción del consumo energético

Gracias al Proyecto Fotovoltáico del Banco, logramos reducir el consumo energético, logrando, a su vez, obtener energía limpia.

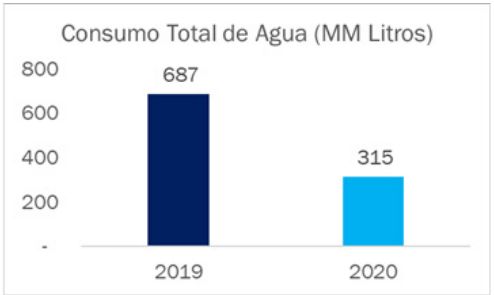
Tenemos una capacidad total instalada de 3.5 mWp (Mega-Watts Peak) en 56 sucursales, más de 12,000 paneles solares instalados, que permiten una producción anual de energía de 5,200mWh.

La producción de energía solar de estas instalaciones, en términos de disminución de la huella ambiental, permite reducir más 3,300 Toneladas de CO2 por año. Gracias a este proyecto fuimos recibimos en 2018 el Premio a la Excelencia en Producción Más Limpia (P+L) de Energía Renovable, otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



Consumo de agua

Como consecuencia de las medidas de autocuidado adoptadas para evitar la propagación del virus, reducimos los horarios de operación de las oficinas y dependencias centralizadas del Banco, razón por la cual registramos una disminución significativa en el consumo de agua.



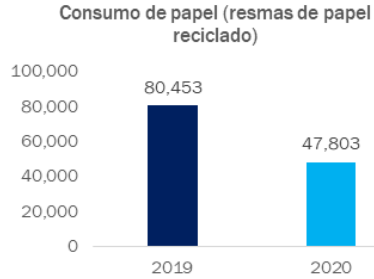
GRI 306-2

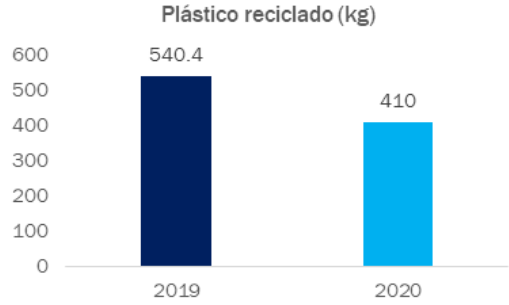
Con el fin de llevar una adecuada gestión de los impactos relacionados con los residuos, hemos implementado el Programa de Ecoeficiencia y Cultura 3R, el cual incluye:

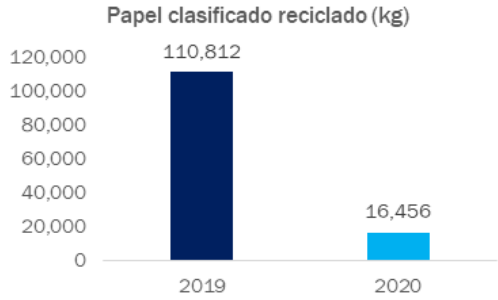
Mensajes informativos vía correo electrónico a nuestros colaboradores con el fin de reducir la generación de residuos y evitar consumos inapropiados de los recursos	**Codificación de impresoras para imprimir a dos caras de manera automática**
Eliminación de zafacones personales (en algunas dependencias) para reducir la generación de residuos.	**Implementación de proyectos digitales para que cada dependencia proponga mejoras de reducción y reutilización de recursos.**

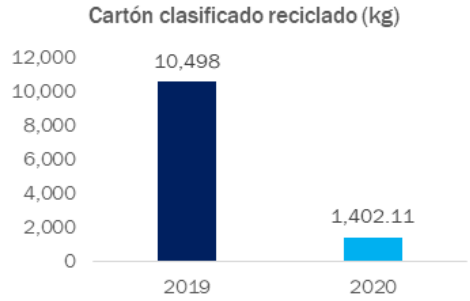
GRI 306-2

Clasificamos nuestros residuos en papel, cartón, plástico y ordinarios (basura común). Durante 2020, generamos 18,267.93 kg de residuos. Con el fin de reducir este indicador, hemos implementado programas de reciclaje que nos han permitido monitorear los esfuerzos de la organización por mitigar nuestra huella ecológica.









Las medidas implementadas por Grupo Popular, así como por el gobierno dominicano para evitar y disminuir la propagación del virus, incluyeron la reducción de los horarios de nuestras sucursales y oficinas, así como el fomento del teletrabajo, por lo cual nuestros colaboradores no hicieron el mismo uso de los recursos de papelería. En consecuencia, los residuos reciclados disminuyeron en proporción a su uso.

Iniciativas que impulsaron la ecoeficiencia en el 2020

Proyecto Estaciones de Carga Vehículos Eléctricos
Comprometidos con contribuir a la reducción de la energía convencional de la República Dominicana, dimos inicio a las estaciones de carga para vehículos eléctrico a nivel nacional.

Como resultado de esto, logramos suministrar a 2,449.94 kWh a más de 300 vehículos en las 8 estaciones instaladas

Certificación 3Rs
Buscamos garantizar que nuestras edificaciones y procesos cumplan con reducir los impactos ambientales negativos, respetar la salud e integridad de nuestros empleados y mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.

Para ello, y en alianza con Sostenibilidad 3Rs y CEDAF, certificamos 5 sucursales del Banco en el programa de Certificación 3Rs:

1. Torre Empresarial 27 de Febrero
2. Edificio Lope de Vega
3. Sucursal Núñez de Cáceres
4. Sucursal San Cristóbal I
5. Sucursal 27 de Febrero, Santiago

Gracias a nuestros esfuerzos, logramos obtener la categoría Oro en las sucursales certificadas.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Cómo?
Lograr la certificación oro de construcción ecoeficiente para las nuevas edificaciones.	Logrado	Cinco de nuestras sucursales fueron certificadas en la categoría oro
Construir nuevas oficinas que empleen tecnologías que apunten a la eficiencia energética.	Logrado	Las oficinas nuevas contaron con la tecnología señalada

Hacia dónde vamos en el 2021 en ecoeficiencia

- Instalar 41 estaciones de carga para los vehículos eléctricos de los dominicanos.

10.3 FINANCIAMIENTO VERDE

Principio 1.2. Principio 2.1. ODS 7, ODS 11, ODS 13 Y ODS 17
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Para lograr alcanzar las metas derivadas de la firma del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se ha propuesto alcanzar el país, es esencial contar con el apoyo y capacidad del sector financiero para destinar recursos a financiar e invertir en proyectos que tengan un impacto social y ambiental.

El compromiso de Grupo Popular con la sostenibilidad se refleja en la Visión Sostenible y el Compromiso de Banca Responsable 2030, cuya principal meta es impactar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Grupo Popular y las filiales contribuimos en este contexto a través de la estructuración de productos y servicios financieros verdes que generan impactos positivos en la vida de los dominicanos y valor compartido para las organizaciones y las comunidades donde operamos. De igual forma, apoyamos a sectores de la economía en su transformación hacia una economía circular y baja en carbono.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Contamos con una herramienta que permite realizar un reporte automatizado de los montos financiados en paneles solares y vehículos híbridos y eléctricos.

Somos líderes en la República Dominicana en el financiamiento de energía limpia. Ofrecemos condiciones preferentes a nuestros clientes para adquirir e inaugurar productos amigables, como bici parqueos en oficinas y estaciones de carga para vehículos eléctricos.

Principio 1.2.

Estamos conscientes de la importancia de nuestro rol como financiadores y promotores de una economía baja en carbono. Sabemos también que nuestro trabajo es clave para alcanzar las metas trazadas en la Agenda 2030, así como para frenar y mitigar el cambio climático. Por ello, el enfoque del financiamiento verde del Banco está alineado con los Principios de Banca Responsable, siendo el primer banco de la región en comprometerse con esta alianza internacional.

Principio 2.1. Principio 3.2. Principio 6.1.

Bajo esta línea, contamos con un portafolio de productos denominado Hazte ECO, por medio del cual ofrecemos préstamos con condiciones preferentes para la compra de vehículos híbridos y eléctricos, paneles solares y electrodomésticos de bajo consumo, con el fin de incentivar a los clientes a modificar sus hábitos de vida hacia un modelo más sostenible con el medioambiente.

Hazte Eco es nuestra cartera verde de financiación para banca minorista y corporativa. Estamos orgullosos de ser la primera entidad en la República Dominicana en ofrecer estos servicios financieros a todos los segmentos de clientes para promover las operaciones responsables y migrar hacia un país más sostenible.

Este portafolio de finanzas verdes, el más amplio y conveniente del sector, cuenta con préstamos, leasing verde y líneas de crédito personales y empresariales, con tasas inferiores a las del mercado, para adquirir vehículos híbridos y eléctricos, estaciones de carga, vehículos sin motor, paneles solares y electrodomésticos eficientes, entre otros.

A través de Hazte ECO apoyamos, entre otros, a la transición hacia una economía baja en carbono en nuestra sociedad, a la vez que ofrecemos financiamientos enfocados específicamente en energías renovables, la eficiencia energética y el transporte sostenible, con mejores tazas que el mercado.

Nuestro portafolio Hazte ECO nace del interés del Banco por contribuir a los ODS, conscientes que nuestro rol es fundamental para alcanzar las metas a nivel nacional y global. Así entonces, el programa está alineado con:

ODS 7	Promover la energía limpia y asequible para nuestros clientes a través de nuestros productos financieros.
ODS 11	Hacer de la República Dominicana una región sostenible a través de la promoción de energías alternativas y medios de transporte amigables con el medio ambiente, con especial énfasis en mitigación y adaptación al cambio climático.
ODS 13	Tomar acciones urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos a través de nuestros servicios financieros, específicamente nuestros préstamos verdes para autos híbridos y eléctricos, energía limpia, paneles solares y electrodomésticos de bajo consumo en banca personal.

Por otra parte, hemos notado que la población dominicana está cada día más interesada en adquirir productos de energía limpia, que mitiguen los impactos al medio ambiente. Esto nos permite mantener e incluso aumentar nuestro portafolio y oferta de productos responsables y ecoamigables.

Por ello, hemos comenzado a ofrecer préstamos para infraestructura verde, como el financiamiento de estaciones de carga para hogares y empresas, para promover un transporte más sostenible dentro del país. Además, hemos creado incentivos para recargar vehículos híbridos y eléctricos con nuestro portafolio de tarjetas de crédito, así como la compra de automóviles sostenible con facilidades de financiamiento.

Impulsamos también préstamos al consumo, Extracredito y Extrahogar, para la adquisición de electrodomésticos de bajo consumo y medios de transporte sostenibles, como bicicletas. Los saldos de nuestra cartera son de aproximadamente USD $ 7,14 millones.

Adicionalmente, y comprometidos con ampliar nuestro portafolio de productos de financiamiento sostenible a segmentos corporativos, implementamos un instrumento de arrendamiento verde de paneles solares y vehículos eléctricos para empresas.

Somos la primera entidad financiera del país en ofrecer este tipo de línea de crédito amigable con el medio ambiente.

Con este portafolio buscamos extender la financiación a otros activos sostenibles, como las soluciones de eficiencia energética o la optimización y reducción de recursos naturales para las empresas, así como proyectos de construcción sostenible, entre otros, alineando nuestras acciones a los ODS.

Este tipo de instrumento funciona como un contrato de arrendamiento financiero por un período de tiempo específico, durante el cual la propiedad del activo permanece en el Banco. Al finalizar el contrato, el activo se convierte en propiedad del cliente; proporcionando, entre otros, un beneficio fiscal y una tasa de interés inferior al de cualquier otro tipo de préstamo.

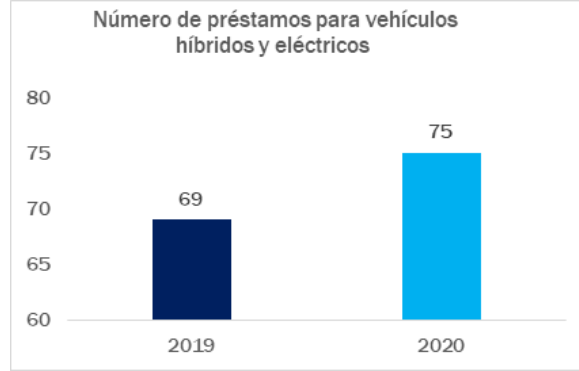
Nos enorgullece ser la organización financiera líder en energía limpia en la República Dominicana, financiando los proyectos de energía solar, eólica y de biomasa más grandes de este país.

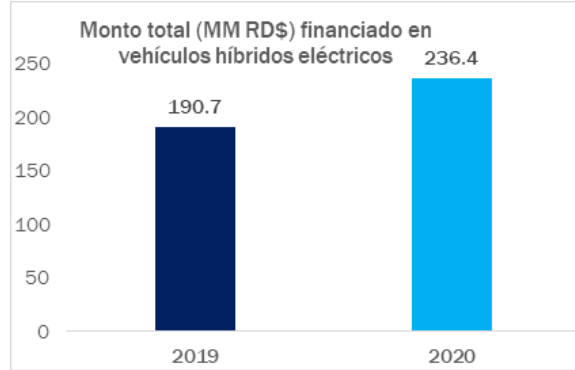
Adicionalmente, lideramos como banco prestamista y agente de garantía, el desarrollo de las energías renovables en el país, con presencia en ocho parques generadores de energía limpia, ya sea fotovoltaica, eólica o de biomasa.

FS-8

Vehículos híbridos y eléctricos

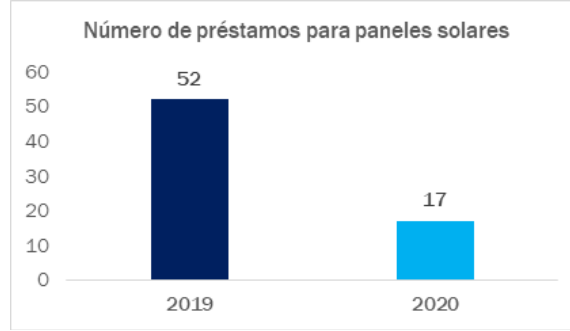
Como muestra de nuestro compromiso por fomentar productos y soluciones amigables con el medio ambiente, que respondan a su vez a las tendencias y riesgos globales, durante 2020 aumentamos el número de préstamos y monto financiado para la línea de vehículos híbridos y eléctricos. Esto fue posible gracias a la promoción de productos en medios directos y digitales como mailings, landing page de Hazte Eco, Autoferia Popular, ofertas de tasas durante, entre otros





Paneles solares

Por su parte, durante 2020 registramos una disminución en el número de préstamos y el monto financiado para paneles solares, debido a que las necesidades de financiamiento giraron en torno a otros tipos de préstamos, por ejemplo, comercial para capital de trabajo, resultado de la coyuntura económica ocasionada por la COVID-19.



Iniciativas que impulsaron el financiamiento verde en el 2020

Hazte Eco, en alianza con InterEnergy Systems

En el marco de nuestro programa Hazte Eco, y en alianza con la empresa InterEnergy Systems con su marca de cargadores eléctricos Evergo, se obsequió a los primeros 200 clientes que adquirieron su vehículo híbrido o eléctrico 1,000 km2 de carga de energía, además de una oferta de tasa exclusiva para la compra del vehículo.

A través de esta iniciativa, donde beneficiamos a 200 clientes, desembolsamos RD$434MM en vehículos híbridos y eléctricos,

Para más información sobre esta iniciativa, consulte www.popularenlinea.com/HazteEco

Te acompañamos

Con el fin de impulsar el portafolio de productos Hazte Eco, dentro de nuestra campaña digital de préstamos "Te acompañamos" y en conjunto con nuestros aliados comerciales para ofrecer productos con descuentos, promovimos la adquisición de paneles solares, bicicletas, aires acondicionados y electrodomésticos eficientes.

A partir de esto, logramos impactar a 38 clientes.

Para más información sobre esta iniciativa, consulte **www.popularenlinea.com/HazteEco**

Principio 5.2.
Dentro de los programas y acciones con impacto social y ambiental, realizamos iniciativas de educación para la población, proyectos medioambientales en las comunidades y siembras de árboles, instalación de paneles solares en sus oficinas y programas de cultura 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) entre nuestros empleados y clientes.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Desarrollar una herramienta que permita realizar un reporte automatizado de los montos financiados en paneles solares, e identificar un mecanismo para cuantificar los créditos otorgados de electrodomésticos de bajo consumo.	Parcialmente logrado	Se desarrolló la herramienta y actualmente estamos trabajando en su automatización.
Estructurar una mayor variedad de productos verdes adecuados a las necesidades crecientes de nuestros clientes y a las estrategias de adaptación en materia de cambio climático	Parcialmente logrado	Ofrecimos tasas preferenciales para vehículos híbridos y eléctricos. Seguimos trabajando en hipotecario e interino verde.
Identificar y estructurar mecanismos de incentivos para hacer más atractivos los productos a los consumidores finales.	Logrado	Ofrecimos condiciones preferentes para facilitar la movilidad sostenible y la eficiencia energética.
Involucrar a las autoridades reguladoras para fomentar procesos de eliminación de barreras, así como el cumplimiento de las normativas internacionales	Parcialmente logrado	Otorgamos beneficios fiscales para clientes que adquieran el producto de Leasing Verde.

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Identificar un mecanismo que permita cuantificar los créditos otorgados para el financiamiento de electrodomésticos y aires acondicionados eficientes o de bajo consumo y bicicletas.	Corto plazo (1 año)
	Reforzar el portafolio Hazte Eco a través de ofertas de nuestros aliados comerciales.	Corto plazo (1 año)
	Crear productos de préstamos hipotecarios, fideicomisos e interinos para promover las construcciones y ventas de proyectos ecoeficientes.	Mediano plazo (3 a 5 años)
	Impulsar el portafolio Hazte Eco para la adquisición de cargadores Evergo en desarrollos inmobiliarios para multiplicar los puntos de recarga en edificios de viviendas y empresas.	Mediano plazo (3 a 5 años)

¿Cómo afectó la pandemia al financiamiento verde?

La coyuntura socioeconómica ocasionada por la COVID-19 conllevó a que la necesidad de financiamiento estuviera enfocada en otro tipo de préstamos, como capital de trabajo. Sin embargo, fortalecimos la comunicación de nuestro portafolio de servicios verdes a través de **https://www.popularenlinea.com/Hazteeco**

Sector turístico

La República Dominicana se caracteriza por ser un país turístico, por lo que hemos creado y establecido, desde hace más de 23 años, estrategias específicas para este sector. Asimismo, somos el primer banco en la región en contar con una Vicepresidencia de Negocios Turísticos, posicionándonos no solo como un aliado estratégico, duradero y confiable para fomentar el crecimiento y desarrollo del sector sino también como el Banco del Turismo en República Dominicana.

Hemos entendido también que el turismo debe ir de la mano de la sostenibilidad, pues el sector tiene una gran responsabilidad en la emisión de gases efecto invernadero, uso de recursos y generación y disposición de residuos. Por ello, durante 2020 continuamos financiando los clientes del sector turístico para el desarrollo de iniciativas de bajo impacto ambiental, como el turismo rural y la promoción inmobiliaria turística de bajo impacto.

A pesar de ser un año retador y difícil para el sector debido a las medidas de confinamiento y cierre de operaciones derivadas del COVID-19, en el 2020 hemos seguido apoyando al sector en múltiples facetas y hemos realizado acciones puntuales colectivas dependiendo de cada necesidad individual.

10.4. DESARROLLO SOCIAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

Principio 1.2. Principio 2.1. ODS 1, ODS3, ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 13, ODS 15, ODS 17

GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Enfocados en el desarrollo holístico de la comunidad, en Grupo Popular contribuimos con iniciativas que permiten la inclusión de sus habitantes y posibiliten su bienestar y crecimiento, eliminando las barreras que impiden y limitan su progreso, propiciando condiciones que impulsen modos de vida sostenibles.

Este enfoque, que impulsa el desarrollo sostenible de las comunidades y el bienestar de grupos vulnerables, se alinea con los compromisos asumidos con UNEP-Fi y sus principios en tanto contribuimos y sumamos esfuerzos al cumplimiento de los ODS y al Acuerdo de París.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

A través de la Fundación Popular gestionamos las acciones sociales y ambientales del Grupo y sus filiales, mediante una Inversión Social Responsable (ISR), como fundamento del Modelo de Actuación Sostenible, estructurado programas encaminados en dos frentes de acción: desarrollo social a través de la atención de grupos vulnerables y la protección ambiental por medio de estrategias para la adaptación a las vulnerabilidades provocadas del cambio climático.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Realizamos informes, acompañamiento técnico, visitas de monitoreo y reuniones con los involucrados. Por otro lado, esperamos realizar, en el corto plazo, estudios de impacto de los programas enfocados en medir los cambios y transformaciones sociales y económicos positivos en las comunidades derivado de los proyectos de infraestructura (hidroeléctricas y los acueductos.

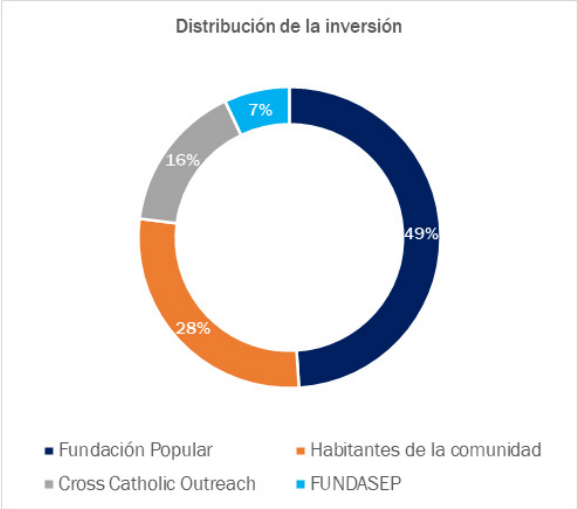
GRI 203-1

Como parte de las estrategias de adaptación al cambio climático, nuestros aportes se han enfocado en mejorar las condiciones de salubridad de los habitantes de diferentes comunidades, mediante la construcción de acueductos para la dotación agua potable en las provincias más empobrecidas de la región sur del país.

A raíz de esto, en 2020 llevamos a cabo la inauguración de un acueducto comunitario instalado en el municipio de Los Montones Arriba, un proyecto auspiciado por la Fundación Popular y la Fundación Azua, San Juan, Elías Piña (FUNDASEP), dirigido por el Obispado de San Juan de la Maguana.

Esta infraestructura está compuesta por un tanque de almacenamiento con 30,000 galones de agua de capacidad, 300 metros en líneas de distribución que atraviesan la comunidad y 183 piletas domiciliarias que facilitan la obtención del recurso a los habitantes de esta comunidad, cuya principal actividad económica es la agricultura de montaña.

La inversión total para el acueducto fue de RD$2.5 millones, distribuidos de la siguiente manera:



Sabemos que esta inversión tiene un gran impacto en la comunidad de los Montones Arriba, pues los habitantes no tenían acceso al recurso hídrico potable de manera permanente, por lo cual las familias se abastecían de pozos tubulares y del acueducto de Juan de Herrera, donde debían trasladarse más de un kilómetro. En otras ocasiones, las familias se abastecían del recurso por medio de camiones de venta, los cuales no garantizan la potabilidad del agua.

Con esta infraestructura logramos impactar también al Hogar Crea Dominicana, el cual no tenía un suministro de agua permanente y debía acudir a medidas como camiones cisterna o tinaco, provocando dificultades a las personas alojadas en este centro de atención.

Impactamos y beneficiamos a 183 familias y 915 personas con esta inversión.

Estas iniciativas son un resultado del trabajo mancomunado con organismos internacionales, el gobierno y organizaciones de base comunitaria, donde Grupo Popular hace un aporte económico, además de un seguimiento, monitoreo y supervisión a través de la Fundación Popular.

Habitantes: Mano de obra no calificada, alimentación y gestión de los comunitarios de la mano con instituciones	**FUNDASEP: Aportó el diseño y la dirección técnica**	**Fundación Popular y Cross Catholic: Financiamiento**	**Parroquia Ntra. Sra. de la Altagracia: Animación**

GRI 203-2

Algunos de los impactos indirectos significativos derivados de la inversión al acueducto son:

- Mejoría de la economía familiar quienes invierten menos en compra de agua.
- Mejor administración del tiempo para dedicarse a actividades productivas.
- Reducción de enfermedades de piel y gastrointestinales.
- Empoderamiento de la comunidad.

Estas iniciativas se conectan directamente con agenda de la estrategia nacional de desarrollo y con las prioridades definidas por el gobierno. Las hidroeléctricas comunitarias y los acueductos están alineados con la Agenda 2030 y la población beneficiada y las organizaciones que hacen parte de la alianza corresponden a nuestros grupos de interés y las iniciativas son la respuesta a las necesidades detectadas

Atención a grupos vulnerables

Con el fin de mejorar los servicios de salud y atención sanitaria ofrecidos en el principal hospital y centro docente obstétrico y neonatal de la República Dominicana, y con miras a convertirlo en un hospital ejemplar con un modelo de gestión replicable en otros centros hospitalarios, realizamos los siguientes aportes al Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de Altagracia durante el 2020:

Capacitación en Cuidados Obstétricos de Emergencia	Entrega de Equipos Médicos e Insumos de Protección
Se inició la capacitación de los residentes de primer año en atención prenatal y cuidados obstétricos de emergencia	**1 transductor micro convexo, para la neurosonografía neonatal, del Área de Perinatología.** **4 computadoras, 4 monitores, 9 impresoras Star y 6 impresoras Epson, para apoyar el proyecto de fortalecimiento del Área de Atención al Usuario.**

A demás de esto, aportamos 2,000 mascarillas kN95, 100 kits de salud e higiene personal para mujeres embarazadas con VIH y 100 para parturientas sin VIH.

Iniciativas que impulsaron el desarrollo social y la protección ambiental en el 2020

Proyecto de Desarrollo Integral en la Cuenca del Higüero en las comunidades de El Limón y La Cuaba

A través del Grupo Popular implementamos proyectos de gestión integrada, restauración, conservación y fortalecimiento de capacidades que busquen desarrollar las acciones necesarias para apoyar los planes de desarrollo sostenible de las comunidades en la microcuenca del Río Higüero.

En respuesta a la crisis ocasionada por la COVID-19, entregamos 2,000 mascarillas a la Comunidad de La Cuaba, a la Unidad de Atención Primaria del Higüero, con el fin de propender por la salud de la comunidad, en el marco del proyecto de Recuperación del Higüero que se lleva a cabo en alianza con el Nodo Dominicano RedEAmérica.

Por otro lado, apoyamos la jornada de reforestación en la microcuenca del Higüero, liderada por Nodo Dominicano de RedEAmérica, que buscaba sembrar 20,000 plantas de cacao y cedro en el año 2020. Fundación Popular contribuyó directamente con la siembra de 10,000 árboles, que en su etapa adulta potencialmente podrían capturar 3.2 toneladas de CO2 al año, retener 1.2 millones de kilogramos de suelo y almacenar 30 millones de litros de agua.

Estas actividades fueron posibles gracias a Nodo Dominicano de RedEAmérica, compuesto por Fundación Propagas, la Fundación Popular, el Banco BHD León, la Fundación NTD, Cemex Dominicana, la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos y el Fondo Agua Santo Domingo.

Desarrollo Integral de la Comunidad de la Ensenada

En el marco del programa "Desarrollo Integral de la Comunidad de la Ensenada", y en respuesta a la emergencia sanitaria global ocasionada por la COVID-19, la Fundación Popular hizo entrega de 10 computadoras con el fin de permitir a los niños de la Escuela Alto del Naranjo en La Ensenada Bonao continuar con sus estudios.

En el período escolar 2020-2021 hemos mantenido las salas de tareas en la comunidad de la Ensenada, que ofrece servicios educativos a 35-40 niños.

Ahora bien, en el componente de Cuidado al Medio Ambiente y Educación Ambiental de este programa, realizamos una jornada de reforestación en la que se sembraron 2,500 plantas en un área de 40 hectáreas, los cuales podrían potencialmente capturar más de 800 toneladas de CO2 al año, retener más de 300 mil de kilogramos de suelo y almacenar 7.5 millones de litros de agua.

En la jornada de reforestación contamos con la participación de 15 jóvenes que habían sido capacitados como multiplicadores en temas ambientales, junto con más personas, en alguno de los siguientes talleres:

- Taller de producción de fertilizantes orgánicos, con un total de 15 personas participantes.
- Taller de ordenamiento de territorio para la siembra, con la participación de 12 personas.
- Taller de conservación del agua, con la participación de 12 personas.

Estas actividades pudieron ser realizadas gracias a la Federación de Campesinos Hacia el Progreso (FCHP), la Fundación Popular y la Escuela Alto del Naranjo.

Proyecto Seguridad hídrica liderada por la comunidad en la cuenca del Rio Guayubín, provincia Santiago Rodriguez, en alianza con USAID

Con el fin de fortalecer el liderazgo local en la cuenca del río Guayubín, integrar a los actores locales en la implementación y gestión de los servicios para el acceso al agua, que a su vez mejoren la calidad de vida de sus hogares en las comunidades rurales de la provincia Santiago Rodríguez, y aumentar la capacidad de resiliencia de la población fronteriza

entre la República Dominicana y Haití, llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Reparación de fugas en el acueducto de la comunidad de Arroyo Blanco, en conjunto con INAPA,
- Limpieza y rehabilitación de la planta de tratamiento de agua con participación de la comunidad
- Implementación de 12 talleres con representantes de las comunidades Arroyo Blanco, El Guanal, Romerillo, Alto de Amacey, La Mina, y Los Pozos, con el apoyo de la Fundación REDDOM para identificar temas críticos alrededor del recurso hídrico.

Logramos impactar a un total de 370 personas (130 hombres y 240 mujeres) por medio de capacitaciones en herramientas, enfoques y / o métodos para la gestión, protección y seguridad del agua.

Por otro lado, apoyamos a un equipo de 18 jóvenes para realizar campañas puerta a puerta para promover las buenas prácticas de higiene preventiva, incluyendo lavado de manos y prevención ante la pandemia.

Estos resultados fueron logrados gracias a la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), la Fundación Popular, REDDOM, el Comité de Desarrollo de Arroyo Blanco, INAPA y el Ministerio de Medio Ambiente.

Apoyo empresarial al gobierno dominicano para luchar contra COVID-19, alianza entre Sanar una Nación y el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP)

Con el fin de apoyar, desde el sector empresarial, al gobierno dominicano en los esfuerzos para luchar contra la COVID-19, contribuimos con la dotación de medicamentos, pruebas médicas, equipos e insumos requeridos para detener la pandemia.

A través de la alianza empresarial Sanar una Nación, liderada por Grupo Popular, Grupo Rica, Grupo Ramos, Grupo Universal y la organización internacional sin fines de lucro CitiHope Relief & Development, en conjunto con el Consejo Nacional de la Empresa Privada, Inc. (CONEP) **aportamos RD$263 millones,** con el objetivo de mitigar el impacto la emergencia sanitaria global. La inversión fue concretada en:

- 100,000 pruebas tipo anticuerpo
- 10,000 unidades de pruebas PCR.
- 5 máquinas de unidad de diagnóstico de PCR en tiempo real
- 40,000 unidades de mascarillas N95.
- 10,000 unidades de vestuario desechable de hospital.
- Donación de 10 ventiladores, adquiridos a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Distribución de medicamentos y alimento fortificado por un valor conjunto de **RD$175 millones,** con el objetivo de mitigar la emergencia atender, de manera directa, a los pacientes afectados por el virus.
- Entrega de 1.4 millones de porciones de alimento fortificado, que ayudarán a niños, mujeres embarazadas y personas envejecientes en condiciones de vulnerabilidad a fortalecer su sistema inmunitario para poder enfrentar la crisis.

El logro de esta iniciativa fue posible gracias al apoyo de los aliados de Sanar una Nación.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Socializar la sistematización de la experiencia del modelo de gestión del Hospital Universitario Nuestra Señora de la Altagracia a otros centros	No se logró	Debido al contexto actual derivado por la pandemia no pudimos cumplir este reto. Esperamos poder reanudarlo en 2021.
Mantener la capitación a los proveedores de servicios de salud de la Maternidad para lograr la Adherencia a los protocolos de emergencias obstétricas.	Parcialmente logrado	Durante varios meses las prácticas presenciales fueron suspendidas debido a la pandemia.
Establecer alianzas estratégicas con diferentes organizaciones e incorporar, en alianza con USAID, elementos de prevención de la salud que refuercen las intervenciones de salud de Sanar una Nación.	Parcialmente logrado	A través de la campaña puerta a puerta promovimos las buenas prácticas de higiene preventiva. Las actividades que estaban programadas serán retomadas en el 2021.
Contar con un sistema de monitoreo de impacto para medir el impacto ambiental, económico y social de Plan Sierra en las Comunidades locales.	No se logró	Debido al contexto actual derivado por la pandemia no pudimos cumplir este reto. Esperamos poder reanudarlo en 2021.

Reto	Horizonte de tiempo
Beneficiar a 1,700 personas con la inauguración del acueducto en el marco del proyecto de seguridad hídrica liderado por la comunidad en la cuenca del Rio Guayubín.	Corto plazo (1 año)
Desarrollar capacitaciones al personal de salud en Cuidados Obstétricos de Emergencia (COEm).	Corto plazo (1 año)
Dar continuidad al programa de formación de las enfermeras en salud materna neonatal de bajo riesgo y planificación familiar.	Corto plazo (1 año)
Continuar el plan de acción del proyecto de Desarrollo Integral en la Cuenca del Higüero en las comunidades de El Limón y La Cuaba.	Corto plazo (1 año)

¿Cómo afectó la pandemia al desarrollo social y protección ambiental?

Teniendo en cuenta que la principal medida de cuidado para evitar la propagación del virus es el distanciamiento social, durante 2020 nos vimos forzados a suspender y aplazar la mayoría de las actividades que estaban programadas para 2021. Pese a esto, logramos llevar a cabo otras iniciativas como el proyecto de seguridad hídrica liderada por la comunidad en la cuenca del Rio Guayubín, con los elementos de protección necesarios y las medidas

10.5. GESTIÓN DE RIESGOS ASG EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Principio 2.1. ODS 8, ODS 17
GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Los impactos y riesgos sociales y ambientales más significativos de una organización pueden muchas veces generarse o materializarse en su cadena de valor. Si bien estos no dependen el ciento por ciento de la organización, es nuestra responsabilidad mantener un control sobre nuestra cadena de valor a fin de evitar cualquier incidente que pueda repercutir en la reputación y en adecuado desarrollo de las operaciones de Grupo Popular.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con un Código de Ética para proveedores, el cual debe ser firmado por todos los socios con quien tenemos una relación comercial. A través de este Código, buscamos el compromiso de los requisitos y buenas prácticas sociales, ambientales y de gobernanza de nuestros suplidores. Este Código establece los principios gerenciales y laborales que los proveedores deben cumplir en materia de derechos humanos, derechos laborales, cuidado al medioambiente, responsabilidad social empresarial, seguridad en el trabajo, entre otros principios que impulsarán la reputación de estas empresas suministradoras.

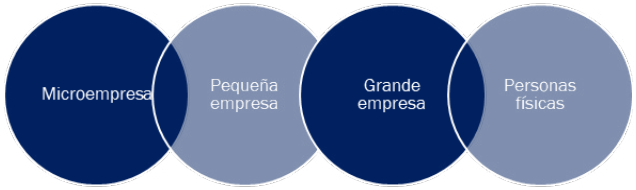
GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Velamos por el cumplimiento del Código a proveedores nuevos y existentes a través del Departamento de Operaciones. De igual forma, realizamos auditorias aleatorias a ciertos proveedores con el fin de comprobar las buenas prácticas y el nivel de cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Ética.

GRI 102-9

A través de nuestros socios y aliados estratégicos, logramos brindar a los clientes un servicio excepcional. Contamos con los siguientes tipos de proveedores de bienes y servicios:



Tipo de proveedor	2019	2020
Proveedores Infocentro	45	45
Proveedores AFI Popular	9	9
Proveedores Servicios Digitales	94	105
Proveedores AFP	93	107
Proveedores Confianza	102	103
Proveedores Banco Popular	6,029	7,278

Durante 2020, realizamos pagos a proveedores por un total de $RD 22,087.00 millones.

Realizamos 177 visitas de inspección y evaluación y 114 auditorías al cumplimiento del Código de Ética.

Estamos comprometidos con la gestión responsable de nuestra cadena de abastecimiento, por lo que hemos incorporado criterios ambientales y sociales en la selección y evaluación de nuevos proveedores, que nos permiten extender la apropiación de prácticas sostenibles a todos los terceros de la Organización.

El 2020 fue un año atípico en nuestros resultados de evaluación de criterios tanto ambientales como sociales para proveedores, los cuales disminuyeron debido a las medidas tomadas de autocuidado para contrarrestar la propagación de la COVID-19, que incluyeron, entre otras, la reducción de visitas a las localidades de los proveedores y el cierre de algunas operaciones comerciales durante los primeros meses de la pandemia:

GRI 308-1

Criterios ambientales

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados en criterios ambientales	2019	2020
	41%	25%

Indicador	2019	2020
Número de nuevos proveedores evaluados en criterios ambientales	58	29
Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos	56	18
Porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos - potenciales y reales- con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.	0%	5%

GRI 308-2

Dentro de los principales impactos negativos identificados se encuentra la contaminación atmosférica derivada del uso de plaguicidas, por lo cual se realizaron recomendaciones como usar productos que no contaminen el aire y proporcionen seguridad tanto al personal que lo aplica como a las personas que trabajan en el área.

Durante 2020, no finalizamos ningún contrato con proveedores por impactos ambientales significativos negativos.

GRI 414-1

Criterios sociales

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados en criterios ambientales	2019	2020
	7%	5%

Indicador	2020
Número de nuevos proveedores evaluados en criterios sociales	29
Número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales	18
Porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos - potenciales y reales- con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación	5%

Durante 2020, no finalizamos ningún contrato con proveedores por impactos sociales significativos negativos.

Iniciativas que impulsaron la gestión de riesgos ASG en la cadena de suministro

Formulario de Auditoría Virtual a Proveedores

A través del Banco Popular, llevamos a cabo evaluaciones y auditorías a proveedores de manera virtual, en respuesta a las medidas tomadas para contrarrestar la COVID-19. Esto nos permitió implementar el formulario y la evaluación a más de 70 proveedores, de la mano con 45 clientes internos.

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4.

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Incrementar el número de auditorías en sostenibilidad realizadas a los proveedores logrando cubrir un alto porcentaje de proveedores.	Logrado	Gracias a varias iniciativas entre las que se destacan el seguimiento a los proveedores auditados para elaborar sus Planes de Contingencias,
GRI 308-2 Realizar un acompañamiento a las empresas proveedoras que fueron auditadas y tuvieron una calificación baja en la auditoría, con el objeto de establecer planes de trabajo encaminados a generar cambios positivos en la gestión en sostenibilidad de los proveedores. Ampliar el impacto en la educación y concientización a los proveedores en diferentes aspectos en sostenibilidad relevantes para Grupo Popular.	Logrado	Responsabilidad Social y Sostenibilidad, la remisión de ejemplos de planes, y el asesoramiento para implementar nueva forma de trabajos, según los requerimientos de Banco.
Incorporar nuevos proveedores bajo este esquema, para abarcar a un mayor número de empresa evaluadas en estos temas.	Parcialmente logrado	Debido a la pandemia no pudimos cumplir este reto en su totalidad. Para 2021 planificamos agregar un grupo de 20 proveedores

Hacia dónde vamos en el 2021 en la gestión de riesgos ASG en la cadena de suministro

- Llevar a cabo la firma y aceptación del Código de Ética de Proveedores con las nuevas empresas a ser contratadas.

- Incrementar el número de proveedores auditados.

10.6. EDUCACIÓN AMBIENTAL

Principio 2.1. ODS 13, ODS 15, ODS 17

GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Conscientes del contexto internacional sobre los riesgos e impactos en el medioambiente, fomentamos y brindamos espacios de conocimiento y educación a los ciudadanos sobre tendencias, problemáticas y desafíos ambientales. Con esto, reconocemos nuestra responsabilidad como un actor clave de la región hacia el crecimiento sostenible y el desarrollo socioeconómico responsable.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

A través del programa ¡Soy ecoeficiente!, incentivamos a los jóvenes de secundaria a desarrollar emprendimientos con impacto ambiental.

- Por medio del Taller Ahorrar Nos Hace Bien, buscamos concientizar a los jóvenes sobre la importancia y el valor ambiental de ahorrar.
- Apoyamos la Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E." llevando a cabo iniciativas en educación ambiental a través de talleres, diplomados y cursos de especialización enfocados en mitigación y resiliencia al cambio climático con entidades gubernamentales, empresa privada y organizaciones de sociedad civil.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Realizamos un monitoreo de los resultados obtenidos, los cuales nos permiten identificar, entre otras otros, el número de público que ha atendido las capacitaciones y formaciones y el número de charlas realizadas enfocadas sensibilizar al público sobre la importancia del cuidado del medioambiente y de los recursos naturales.

A pesar de nuestro gran interés y compromiso con la educación ambiental de la población dominicana, nuestros resultados en los programas ¡Soy Ecoeficiente! y Ahorrar Nos Hace Bien se vieron fuertemente impactados por la emergencia sanitaria global derivada de la COVID-19, pues el ADN de estos espacios involucra planteles físicos en escuelas y programas.

Entendimos rápidamente que el autocuidado y la preservación por la vida eran prioritarios, por lo que durante 2020 no realizamos las actividades programadas para ¡Soy Ecoeficiente! Por su parte, realizamos talleres en el primer trimestre del año bajo el marco de Ahorrar Nos Hace Bien, impactando a 303 jóvenes.

Iniciativas que impulsaron la educación ambiental en el 2020

Talleres de Preservación y Conservación de los Recursos Naturales en las comunidades Los Montones Arriba y La Garita, de la Provincia San Juan de la Maguana

A fin de garantizar el agua de los acueductos y la sostenibilidad de estas infraestructuras, llevamos a cabo una capacitación al equipo de líderes comunitarios en temas de preservación y conservación de los recursos naturales. Adicionalmente, establecimos un comité de vigilancia para evitar la tala indiscriminada de los árboles en las zonas aledañas a la fuente hídrica.

Para lograr esto, realizamos en la comunidad **Montones Arriba** un taller de reglamentos internos para el fortalecimiento del acueducto comunitario, con la participación de **125 personas**, y un taller de instalación de acometidas domiciliarias, con la participación de **20 personas.**

En cuanto a la comunidad **La Garita**, contamos con la participación de **10 personas** en el taller de instalación de acometidas domiciliarias y **56 personas** en el taller de reglamentos internos para el fortalecimiento del acueducto comunitario. De manera adicional, realizamos el taller sobre recursos naturales y protección del medio ambiente, con la participación de **18 personas.**

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Estructurar un sistema de monitoreo y evaluación de impacto de los programas "Soy ecoeficiente" y "Ahorrar nos hace bien"	No se logró	Los programas "Soy ecoeficiente" y "Ahorrar nos hace bien" no se pudieron realizar debido a la pandemia.
Desarrollar programas de capacitación y concienciación ambiental para las empresas participantes en el proceso de articulación empresarial para la acción climática, con al menos cien personas participantes.	Parcialmente logrado	Aunque en el marco de la Cátedra se abordaron temas con líderes del sector empresarial, la actividad inicial en el marco de las Mesas de Articulación Empresarial no fue posible por la Pandemia.
Establecer, consolidar y fortalecer los mecanismos de colaboración entre las empresas firmantes en el proceso de articulación empresarial para la acción climática, para definir y promover iniciativas aplicables en los productos, servicios y recursos humanos para la mitigación del cambio climático. Lograr al menos 15 empresas participantes.	Parcialmente logrado	El Decreto 541-20 Del Poder Ejecutivo que crea el Sistema Nacional de Registro de Acciones de Mitigación de Gases de Efecto Invernadero es un mecanismo de colaboración y articulación. Este decreto es una norma con impacto en política pública, reconoce las mesas de articulación, la Guía producida y el compromiso de las empresas.
Debido a la pandemia, las mesas de articulación climática se reagendaron, pero los procesos de articulación entre empresas se ha mantenido.	No se logró	Esta actividad no se pudo llevar a cabo debido a la coyuntura ocasionada por la COVID-19.
Continuar formando en temas ambientales y de cambio climático a líderes empresariales a través de la Cátedra de RSE y Sostenibilidad.	Logrado	Logramos impactar a más de mil personas a través de la Cátedra de RSE y Sostenibilidad

Hacia dónde vamos en el 2021 en educación ambiental

Principio 2.2.

Reto	Horizonte de tiempo
Capacitar al menos a 50 personas de las comunidades La Yuca - Florencio (Rancho Arriba, San José de Ocoa) y El Chorro (Bonao, Monseñor Nouel), en temas de Conservación de la Biodiversidad, Cambio Climático y Manejo Integral de Cuenca.	Corto plazo (1 año)
Impactar a 1,000 líderes empresariales a través de la formación de temas ambientales de la Cátedra de RSE y Sostenibilidad.	Corto plazo (1 año)
Educar a 300 personas en la protección al medioambiente, en el marco del Proyecto Seguridad Hídrica liderada por la comunidad en la cuenca del Rio Guayubín.	Corto plazo (1 año)
Beneficiar a 100 líderes comunitarios en las capacitaciones orientadas a la preservación del medioambiente, educación ambiental y manejo adecuado de desechos sólidos.	Corto plazo (1 año)

¿Cómo afectó la pandemia a la educación ambiental?

La construcción de capacidades ambientales en el marco del proyecto de. Restauración de Cobertura Forestal en las cuencas altas de los ríos Nizao y Juma tuvo que ser suspendida debido a las medidas de autocuidado para minimizar y evitar la propagación del virus.

10.7. CONTRIBUCIÓN A LA EDUCACIÓN DE LA POBLACIÓN

Principio 2.1. Principio 3.2. ODS 1, ODS 4, ODS 8, ODS 17

GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Creemos firmemente que la educación es la herramienta más poderosa para alcanzar el desarrollo socioeconómico y sostenible del país, razón por la cual apostamos al desarrollo de programas e iniciativas que incentivan la excelencia académica, acompañada de la promoción de los valores. Nuestro objetivo es lograr impactos positivos en la sociedad dominicana a largo plazo, contribuyendo con la formación de ciudadanos íntegros y altamente cualificados.

Las iniciativas adelantadas para contribuir a la educación de la población responden a nuestra agenda de sostenibilidad alineada con los principios de Banca Responsable, en tanto que contribuyen a la educación superior especializada para la sostenibilidad de nuestros grupos de interés, especialmente el sector empresarial, a través de la formación y la transferencia de conocimientos para el diseño y desarrollo de sus planes, así como para la creación de espacios de análisis y reflexión sobre la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Para más información sobre cómo gestionamos la contribución a la educación de la población, consulte el Informe de Sostenibilidad 2019 A través de la Fundación Popular y de la mano con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), contamos con la Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E", la cual busca construir y fomentar los conocimientos y herramientas necesarias en las empresas e instituciones para crear modelos de actuación sostenibles y socialmente responsables.

Por medio de la alianza con la Acción Empresarial por la Educación (EDUCA) contamos con un seminario educativo donde beneficiamos tanto a maestros como a los participantes sobre las principales metodologías educativas que contribuyen a mejorar la calidad de la formación docente en la República Dominicana

Finalmente, contamos con el programa de becas Excelencia Popular, el cual apunta a contribuir a la formación integral de los jóvenes meritorios, preferentemente de escasos recursos, para cursar una amplia variedad de estudios técnicos y superiores. Contamos con 222 becados activos en 16 instituciones y 220 egresados, 16 de los cuales son empleados fijos en el Banco Popular.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Contamos con informes y mecanismos como acompañamiento técnico, visitas de monitoreo y reuniones con los involucrados a fin de monitorear la gestión del tema.

Puntualmente, la Cátedra cuenta con un mecanismo de Gobernanza que comprende un Consejo Directivo integrado por el Banco Popular, la Fundación y la

Universidad quien aprueba la planificación anual y el informe de resultados, el cual se reúne al menos dos veces al año, y un Comité Ejecutivo.

Como resultado de los esfuerzos realizados de manera mancomunada para adaptarnos y brindar soluciones en el contexto único ocasionado por la pandemia, durante 2020 ofrecimos charlas y cursos de manera virtual, lo que permitió que lograremos impactar a más personas en el marco de la Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad.

Por otro lado, y gracias a la suscripción de un convenio con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), logramos aumentar el número de becas otorgadas bajo el programa de Excelencia Popular, alcanzando un total de 43 becas en el 2020. De igual forma, durante el periodo, se graduaron 22 personas. Esto es un primer paso para facilitar su inserción al mundo laboral, cómo excelentes profesionales y personas éticas e íntegras.

Además, realizamos 18 conversatorios y cursos en materia de sostenibilidad abordando temas de sostenibilidad del sector turístico, riesgos y desastres, digitalización, análisis de materialidad (impactos), gestión estratégica del voluntariado corporativo, resiliencia, comunidades sostenibles, entre otros.

Iniciativas que impulsaron la contribución a la educación de la población en el 2020

Cátedra en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E" Con el fin de crear un espacio académico de reflexión, discusión y análisis, para facilitar un diálogo abierto entre los líderes de negocios, académicos, el sector público y miembros de la sociedad civil en torno a la responsabilidad social empresarial (RSE), realizamos y ofrecimos cinco espacios diferentes				
14 diálogos virtuales sobre RSE.	Conversatorio sobre la sostenibilidad del sector turístico post-tCOVID-19.	Graduación de los estudiantes de la tercera cohorte del programa de Maestría en RSE y Sostenibilidad (2018-2020)	Curso especializado de análisis de materialidad: identificación de temas, impactos y riesgos relevantes.	Curso especializado de la gestión estratégica de un programa de voluntariado corporativo.

Actividades educativas en favor del desarrollo sostenible en alianza con la Red multisectorial de Asociaciones sin Fines de Lucro, Alianza ONG. De la mano con Alianza ONG, Amauta Internacional, Emprendimiento Sostenible y la Fundación Popular, realizamos 6 actividades educativas a 203 personas con el fin de dar a conocer buenas prácticas dentro de sectores					
Diálogo sobre Resiliencia "La cultura	Diálogo sobre Resiliencia "Cómo mantener el Sistema y nuestra Misión"	Diálogo sobre Resiliencia "Nuevo entorno y nuevas realidades de cara a una visión de futuro"	Conferencia "Convertir las pérdidas de la cotidianidad en ganancias emocionales"	Webinar "Aprender-Mejorar-Evolucionar: Hacia la mejor versión de las Asociaciones sin Fines de Lucro"	Webinar titulado "Acciones conjuntas de la Sociedad Civil con otros actores para el logro de los ODS 2030"
23 personas	26 personas	21 personas	43 personas	61 personas	29 personas
Con la participación de Parcia Sansary, economista con amplia experiencia en gerencia y productividad			Con la participación de Ana A. Valdés, especialista en Dirección de Personas, certificada por la International	Con la participación de Edison Santos, emprendedor, especialista en administración y finanzas con MBA en Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social Empresarial.	

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4.

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Continuar formando y capacitando nuevos talentos que puedan ser parte importante de la organización y del sector productivo del país. Es por esto, que nuestra principal meta en la educación de la población dominicana es mejorar a nivel nacional la calidad y el acceso a la educación técnica y universitaria.	Logrado	Graduamos la 3era Cohorte de la Maestría sobre RSE y Sostenibilidad y lanzamos la 4ta Cohorte. Además, realizamos 3 cursos formativos para ejecutivos del sector empresarial y 14 diálogos y paneles sobre temas asociados a la sostenibilidad.
Contribuir con la educación integral, que aporte al desarrollo económico, social y medioambiental, a través de la promoción en los jóvenes dominicanos buenos hábitos ciudadanos sobre la educación financiera, el emprendimiento y una cultura ecoeficiente.	Parcialmente logrado	Aunque mantuvimos la contribución y el apoyo, esta actividad no transcurrió con normalidad debido a la COVID-19.

Reto	Horizonte de tiempo
Continuar formando y capacitando nuevos talentos que puedan ser parte importante de la organización y del sector productivo del país, con la realización de un (1) diplomado y 2 cursos de especialización.	Corto plazo (1 año)
Impactar 1,000 personas durante el año 2021 a través de las diversas iniciativas de formación y educación en responsabilidad social y sostenibilidad, desarrolladas desde la CRSES.	Corto plazo (1 año)

¿Cómo afectó la pandemia a la contribución a la educación de la población?

Estamos conscientes que la emergencia sanitaria global conllevó a cambiar rápidamente los estilos de vida de las personas con el fin de preservar el autocuidado y la vida. Sin embargo, sabíamos que esto no podía ser impedimento para continuar con la visión del Grupo de contribuir a la educación de la población dominicana. Por esta razón, y en respuesta a la crisis, aunamos esfuerzos para desarrollar las actividades de la Cátedra de manera virtual y logramos, bajo esta metodología, impactar a más personas de la sociedad civil, sobrepasando nuestra meta trazada en esta línea de formación.

La pandemia también nos permitió entender lo susceptibles que pueden ser las empresas ante fenómenos naturales y enfermedades infecciosas, por lo que aprovechamos este aprendizaje para crear, incorporar y llevar a cabo talleres y charlas sobre la sostenibilidad y creación de capacidades empresariales en el contexto de la COVID-19.

10.8. INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ODS 8, ODS 10, ODS 17 GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

Somos promotores de la inclusión social de los dominicanos, propiciando que las personas en condición de discapacidad encuentren el espacio adecuado para desarrollarse. Nuestro compromiso empieza en casa, ya que estamos en la capacidad para generar las oportunidades para la contratación de personas en condición de discapacidad y garantizar que nuestros espacios físicos y virtuales se adapten a las necesidades de las personas en condición vulnerable.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Hemos adaptado las instalaciones físicas y los servicios virtuales que prestan las filiales de Grupo Popular, brindando la mejor experiencia a las personas en condición de discapacidad. Nuestros edificios, cajeros automáticos y centros de experiencia se han remodelado pensando en la comodidad, el acceso, la atención adecuada y el desempeño de las personas en condición de discapacidad.

A través del Banco Popular Dominicano hemos fomentado la generación de oportunidades para la inserción laboral de las personas en condición de discapacidad.

Contamos con una cultura más inclusiva gracias a las capacitaciones y sensibilizaciones internas que realizamos, enfocadas en la atención y servicio a las personas en condición en discapacidad.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Tenemos implementado el Sistema de Eflow para la administración de turnos y gestión de filas, por medio del cual podemos validar la cantidad de personas embarazadas, envejecientes y con discapacidad que visitan las sucursales. A partir de esto, establecemos unas escenografías de servicio para dar prioridad en la atención a estos colectivos, cuya implementación es monitoreada de manera aleatoria a través de los Asesores Digitales, los cuales deben velar por el cumplimiento de las escenografías de servicio en las oficinas dentro de su cartera.

FS-14

Como muestra de nuestro compromiso por implementar las medidas necesarias para eliminar

las barreras al acceso a los productos y servicios financieros de la población en condición de discapacidad en la República Dominicana, durante 2020 aumentamos el número de talleres realizados y el número de personas impactadas:

Lenguaje de señas	2019	2020
Número de talleres realizados	2	4
Número de participantes	27	40

Instalaciones adaptadas	2019	2020
Nuevas adecuaciones en oficinas	5	11
Porcentaje de ATMs adaptados	Más del 50%	Más del 50%

De igual forma, nuestras plataformas App Popular e Internet Banking están adecuadas para que cualquier individuo pueda acceder y realizar actividades financieras. Para las personas con discapacidad visual contamos con el Token Digital, a través del cual pueden escuchar los números que genera el token a la hora de realizar cualquier tipo de transacción.

También hemos adaptado los documentos de registro, incorporando una señalética para que las personas invidentes realicen, de forma informada, los documentos que firman, como el pagaré notariado exigido en los préstamos otorgados a personas no videntes, en el cual la institución asume este costo.

Iniciativas que impulsaron la inclusión de personas condición de discapacidad en el 2020

Adecuación y señalización de oficinas inclusivas

Con el fin de ofrecer oficinas adecuadas a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, durante 2020 ampliamos de 5 a 11 las sucursales inclusivas con adecuación de cajas de servicio y ATMs; así como baños apropiados para clientes y empleados con discapacidad motriz.

Programa de charlas y talleres en lenguaje de señas

Capacitamos a los empleados sobre las necesidades de las personas en condición de discapacidad por medio de charlas de sensibilización y talleres en lenguaje de señas.

Como resultado de esto, 40 empleados del Banco Popular que atienden oficinas inclusivas fueron capacitados en lenguaje de señas, y 50 personas participaron en las charlas de sensibilización.

Plan de Comunicación Institucional "Trátales sin limitaciones"

Sabemos que la base para garantizar la inclusión de personas en condición de discapacidad es la sensibilización y educación del trato que les damos. Por ello, desarrollamos una campaña para de comunicación para nuestros colaboradores del Banco bajo el concepto "Trátales sin Limitaciones" enfocada en sensibilizar sobre el trato, informas los avances de esta iniciativa, invitar a colaborar y educar sobre el trato según los diferentes tipos de discapacidades.

Política del Banco Popular para Todos y Guía de Atención para personas con discapacidad

Implementamos una política y una guía de atención para las personas en condición de discapacidad en el marco de Banco Popular para Todos, con el fin de establecer lineamientos y sugerencias sobre la gestión y el trato enfocado a este grupo en especial.

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Llevar a cabo la elaboración de Política General sobre la iniciativa "Banco Popular para todos" y contribuir en la elaboración de guía de atención de personas con discapacidad.	Logrado	Nuestra Política fue publicada en noviembre del 2020.
Adecuar la infraestructura de nuestras oficinas, sucursales y centros de atención y ampliando la base y las capacidades del personal para brindar un servicio con los más altos estándares.	Logrado	Incluimos un acápite correspondiente a las nuevas sucursales a fin de cumplir con los requerimientos necesarios para ser inclusivas.
Repensar los procesos internos con el objetivo de generar oportunidades de vinculación laboral para las personas en condición de discapacidad. Asimismo, continuaremos con la adecuación de las instalaciones de la unidad de reclutamiento y selección para la contratación de personas con alguna discapacidad.	Parcialmente logrado	Como consecuencia de la COVID-19, nos vimos forzados a aplazar las contrataciones.

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Contar con 15 sucursales inclusivas.	Mediano plazo (3 a 5 años)

¿Cómo afectó la pandemia a la inclusión de personas en condición de discapacidad?

Debido a la coyuntura socioeconómica ocasionada por la COVID-19, durante 2020 no pudimos cumplir con nuestro compromiso de incrementar la contratación de personas en condición de discapacidad. Sin embargo, y en respuesta a la crisis, logramos llevar a cabo las iniciativas relacionadas al programa Banco Popular para Todos, adecuando y adaptando las actividades a las nuevas demandas y necesidades en el contexto de la pandemia.

11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS GENERALES					
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Página 17			ODS 8
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 17			
	102-3 Ubicación de la sede	Santo Domingo, República Dominicana			
	102-4 Ubicación de las operaciones	Página 17			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 17			
	102-6 Mercados servidos	Página 17			
	102-7 Tamaño de la organización	Página 17			
	102-8 Información sobre empelados y otros trabajadores	Página 61			
	102-9 Cadena de suministro	Página 87			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hay lugar a cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 95	Si bien la Organización gestiona el enfoque basado en riesgos, aún no se maneja específicamente el principio de precaución.		
	102-12 Iniciativas externas	Página 20			
	102-13 Afiliación a asociaciones	Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) ,Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAM) ,La Asociación Dominicana de Empresas FinTech (ADOFINTECH), Asociación de Industriales de la Región Norte (AIREN), Asociación Nacional de Empresas e Industrial de Herrera (ANEIH), Acción Empresarial por la Educación (EDUCA), Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED), Fundación Institucionalidad y Justicia, Inc. (FINJUS, Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP , Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE), Consejo Nacional de Competitividad, Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES), Clúster Turístico de Santo Domingo, Clúster Turístico de Puerto Plata, Clúster Turístico Samaná, Clúster Ecoturístico de Jarabacoa, Clúster Turístico Bayahibe/ La Romana, Clúster Turístico Pedernales, Clúster Ecoturístico de Constanza ,Clúster Ecoturístico de Barahona ,Miembros del Consejo Asesor del Consejo Nacional de, Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio., Miembros de las Asambleas de los Fondos de Agua de Santo Domingo y del Yaque., Miembros, por disposición del Poder Ejecutivo de la Comisión Presidencial para el Rescate de la Cuenca del Río Yaque del Norte Por decreto del poder ejecutivo, Presidente de Plan Sierra			
	Estrategia				
	102-14 Declaración de los altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4			
Gobernanza					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS GENERALES					
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18 Estructura de gobernanza	Página 21		Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6	ODS 16
	Participación de los Grupos de Interés				
	102-40 Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 8		Prinicpio 3	ODS 16
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Dentro de Grupo Popular no existen formación de independientes de grupos de empleados (sindicatos) por tal razón el porcentaje total de empleados bajo acuerdos de negociación colectiva es 0%.			
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 7			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 8			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 8			
	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Grupo Popular S.A y las filiales: Banco Popular, AFP Popular, Inversiones Popular, AFI Popular, Fiduciaria Popular, Servicios Digitales, Infocentro Popular, ASETESA, Popular Bank			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas de los informes	Página 10			
	102-47 Lista de los temas materiales	Página 11			
	102-48 Reexpresión de la información	No hay lugar a reexpresión			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hay lugar a cambios en la elaboración de informes			
	102-50 Periodo objeto del informe	Enero 1 de 2020 a diciembre de 2020			
	102-51 Fecha del último informe	2019			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	• Eleni De Catro, Gerente de Publicaciones Institucionales de Grupo Popular Dominicano (edecastro@bpd.com.do) • Elías Dinzey, Gerente General Fundación Popular (edinzey@fundacionpopular.org)			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI			
	102-55 Índice de Contenidos GRI	Página 94			
	102-56 Verificación externa	Este informe no cuenta con verificación externa			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 34			ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 34			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 34			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 35			
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 84		Principio 1 Principio 7 Principio 9	ODS 6 ODS 9 ODS 11
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 84			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 84			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 84			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 84			
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 58		Principio 10	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 58			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 58			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	No se han evaluado operaciones en riesgos de corrupción			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 59			
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se presentan casos de corrupción al interior de la Organización			
Contenido propio	Capacitaciones en prevención de lavado de activos				
Energía					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 78		Principio 8	ODS 6 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 78			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 78			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 78 y 79			
	302-3 Intensidad energética	Página 79			
	302-4 Reducción de consumo energético	Página 79			
Agua y efluentes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2018	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 78		Princi-pio 8	ODS 6 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 78			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 78			
GRI 303: Agua 2018	303-5 Consumo de agua	Página 80			
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 89		Princi-pio 7 Princi-pio 9	ODS 3 ODS 6 ODS 7 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 89			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 89			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Página 89			
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 76		Princi-pio 7 Princi-pio 8 Princi-pio 9	ODS 3 ODS 6 ODS 7 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 76			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 76			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 76			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 76			
	305-5 Reducción de las emisiones GEI	Página 76			
Contenido propio	Paneles solares en las oficinas popular	Página 76			
Contenido propio	Número de estaciones para recarga de energía fotovoltaica	Página 77			
Efluentes y residuos					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 78		Princi-pio 8	ODS 3 ODS 6 ODS 7 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 78			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 78			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Página 80			
Contenido propio	Materiales reciclados	Página 80			
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 87		Principio 2	ODS 8 ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 87			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	Página 87			
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 88			
Contenido propio	Auditorías de evaluación del cumplimiento del Código de Ética	Página 87			
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 61		Principio 3 Principio 4	ODS 4 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 61			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 61			
GRI 401: Empleo 2016	401- 1 Nuevas contrataciones de emplea-dos y rotación de personal	Si bien el Grupo reporta el número de plazas y vacantes disponibles así como las nuevas contrataciones, no se presenta información sobre la tasa de rotación del personal. Se espera reportar en el siguiente periodo.			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Bono Vacacional, Becas, Ayudas, Bonificacion, Beneficios de Tasas en productos financieros Ejm. Prestamos y T/C.			
	401-3 Permiso parental	Pagina 62			
Formación y enseñanza					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 61		Principio 3 Principio 4	ODS 4 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 61			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 61			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 61			
	404-2 Programas para mejorar aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 62			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 62			
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 64		Principio 6	ODS 5 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 64			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 64			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 64			
Evaluación social de proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 87		Principio 2	ODS 8 ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 87			
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	Página 88			
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 72			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 72			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 72			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a las violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Grupo Popular no ha recibido sanciones en firme por este concepto.			
Suplemento financiero GRI					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Cartera de productos - Financiamiento verde					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 81		Principio 9	ODS 7 ODS 11 ODS 13 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 81			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 52, Como reto enfocado en monitoreo de nuestra gestión en el financiamiento verde, nos hemos propuesto desarrollar una herramienta que permita realizar un reporte automatizado de los montos financiados en paneles solares, así como identificar un mecanismo que permita cuantificar los créditos y extracréditos otorgados para el financiamiento de electrodomésticos de bajo consumo.			
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Página 82			
Contenido propio	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental en el sector turístico	Página 82			
Gestión activa de la propiedad - Inclusión de personas en condición en discapacidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 92		Principio 1	ODS 1 ODS 4 ODS 8 ODS 10 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 92			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 92			
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Página 52			
FS14	Iniciativas de productos, servicios e instalaciones para eliminar barreras de acceso	Página 92			
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Los mecanismos para distribuir los lineamientos para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros son: mail Informaciones de Productos, Comunicación Interna, Reuniones Zonas Negocios, Base de Conocimiento de Producto, Manuales de Segmento y Capacitación, Mail Sistemas y Procesos con Publicaciones Políticas.			
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación fnanciera según el tipo de benefciario	Página 54			
Temas materiales no cubierto por Estándares GRI					
Gestión integral del riesgo					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 44			ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 44			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 44			
Contenido propio	Exposición de cartera bruta	Página 45			
	Provisiones constituidas e índice de riesgo	Página 45			
	Cartera vencida y porcentaje de cobertura de provisiones	Página 45			
Contenido propio	Activos y Pasivos Sensibles a Tasa de Interés	Página 45			
	Tasa de interés moneda nacional	Página 45			
	Tipo de cambio	Página 45			
	Requerimiento de capital	Página 45			
Contenido propio	Razones de liquidez	Página 45			
Contenido propio	La pérdida operacional bruta acumulada como porcentaje de los ingresos brutos	Página 46			
Reputación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 48			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 48			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 48			
Contenido propio	Medición RepTrak Banco Popular	Página 48			
Contenido propio	Medición RepTrak AFP Popular	Página 48			
Educación financiera					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 51		Principio 1	ODS 4 ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 51			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 51			
Contenido propio	Finanzas con propósito	Página 51			
Contenido propio	Mejora en el manejo financiero Finanzas con Propósito	Página 51			
Contenido propio	Participantes programa "Master Class"	Página 51			
Inclusión financiera					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 52		Principio 1	ODS 1 ODS 8 ODS 10 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 52			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 52			
Contenido propio	Red Subagentes bancarios	Página 52			
Contenido propio	Nuevos clientes Grupo Popular	Página 52			
Contenido propio	Afiliados a la billetera móvil	Página 53			
Contenido propio	Inserción jóvenes al sector financiero	Página 53			
Contenido propio	Programa con la ONG Dream Project	Página 53			
Contenido propio	Leads generados por recibidores y pagadores de remesas	Página 53			
Educación previsional y preparación para el retiro					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 54		Principio 1	ODS 4 ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 54			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 54			
Contenido propio	Formación y capacitación sobre el sistema previsional	Página 54			
Contenido propio	Público impactado en educación previsio-nal y preparación para el retiro	Página 54			
Apoyo al emprendimiento					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 56		Principio 1	ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 56			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 56			
Contenido propio	Resultados Impulsate Popular	Página 56			
Contenido propio	Diplomados en emprendimiento	Página 56			
Contenido propio	Apoyos a centros de emprendimientos	Página 56			
Satisfacción de clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 65			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 65			
Contenido propio	Net Promote Score	Página 65			
Contenido propio	Índice de deserción	Página 65			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Contenido propio	Encuesta de satisfacción del cliente	Página 65			
	Medición de facilidad hacer negocios	Página 66			
	Medición de posicionamiento	Página 66			
Transparencia en la comunicación de los productos y servicios					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 67			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 67			
Contenido propio	Campañas enfocadas en la comunicación de productos y servicios	Página 67 y 68			
Innovación y transformación digital					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 70		Principio 1	ODS 4 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 70			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 70			
Contenido propio	Afiliaciones a canales digitales	Página 70			
	Nuevos clientes digitales	Página 70			
	Número de transacciones en internet banking	Página 71			
	Depósitos en cajeros automáticos	Página 71			
	Pagos en cajeros automáticos	Página 71			
	Porcentaje de transacciones realizadas por canales digitales	Página 71			
Seguridad y protección de la información					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 72			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 72			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 72			
Contenido propio	Eventos monitoreados en SOC	Página 72			
	Capacitación en seguridad y protección de la información	Página 73			
Desarrollo social y protección ambiental					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 84		Principio 7 Principio 9	ODS 1 ODS 3 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 84			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 84			
Contenido propio	Sanar una nación	Página 84 y 85			
Contenido propio	Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de Altagracia	Página 84 y 85			
Contenido propio	Hidroeléctricas	Página 84-86			
Contenido propio	Acueductos comunitarios	Página 84-86			
Contenido propio	Envejeciendo con dignidad	Página 84-86			
Educación ambiental					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 89		Principio 8	ODS 6 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 89			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 89			
Contenido propio	Programa ¡Soy ecoeficiente!	Página 89			
Contenido propio	Programa Ahorrar nos hace bien	Página 89			
Contenido propio	Diplomado en Adaptación y Resilencia Climática	Página 89			
Contenido propio	Panel "Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas de proyectos de adaptación basada en la comunidad"	Página 89			
Contenido propio	Talleres "Empresas y cambio climático, una transición hacia la economía verde"	Página 89			
Contenido propio	Articulación Empresarial para la Acción Climática	Página 89			
Contribución a la educación de la población					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 90		Principio 1 Principio 5	ODS 1 ODS 4 ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 90			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 90			
Contenido propio	EDUCA	Página 90			
Contenido propio	Cátedra en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E"	Página 90			
Contenido propio	Excelencia Popular	Página 90			
Inclusión de personas en condición de discapacidad					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 92		Principio 1	ODS 8 ODS 10 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 92			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 92			
Contenido propio	Talleres realizados en lenguaje de señas	Página 92			
Contenido propio	Número de personas capacitadas en lenguajes de señas	Página 93			
Contenido propio	Instalaciones adaptadas	Página 93			

1.2 AUTOEVALUACIÓN UNEP - FI

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
Principio 1: Alineamiento **Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes**		
1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.	Banco Popular Dominicano es la principal institución financiera de capital privado de la República Dominicana y la filial más grande del Grupo Popular. El Banco cuenta con una amplia gama de servicios y productos financieros adaptados a las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de banca personal, banca pymes y banca empresarial e institucional entre los que se encuentran: Personas: tarjetas de crédito, débito y pre-pagadas (e-fectivo Móvil y Altice Peso); cuentas corrientes y de ahorro; préstamos personales, de vehículos e hipotecarios; certificados de depósitos, financieros y remesas PYME: préstamos comerciales, líneas de crédito, leasing, tarjetas de crédito y debito, cuentas corrientes y de ahorro, certificados, negocios internacionales (cartas de crédito, garantía y avales, fianzas, cobranzas, transferencias internacionales, estados de cuenta vía swift, mercado de divisas, forwards de divisas, export factoring, referencias internacionales) y PayPal. Empresarial e institucional: préstamos comerciales, líneas de crédito, leasing, financiamiento cadena de valor, banca de inversión (fusiones y adquisiciones, estructuración de emisiones de valores de oferta pública, estructuración de deudas, prestamos sindicados, sale and Leaseback, swaps, cuentas escrow, forwards de divisas), pagos y recaudos, negocios internacionales, cuentas corriente empresarial y corporativa y certificados.	Página Web Banco Popular https://popularenlinea.com/Personas/Paginas/nosotros/historia.aspx# Personas: https://popularenlinea.com/personas/Paginas/Home.aspx Pyme: https://www.popularenlinea.com/pyme/paginas/home.aspx Empresarial e institucional: https://www.popularenlinea.com/empresarial/paginas/Home.aspx Informe de Sostenibilidad 2020 4. Perfil Grupo Popular y filiales
1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	El septiembre de 2019, el Banco Popular Dominicano, principal filial del Grupo Popular, se convirtió en el primer banco del país y del Caribe insular en comprometerse con los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Este compromiso nace de la creciente importancia de promover la banca sostenible, y forma parte de nuestra visión acerca de cómo hacemos negocios. Queremos servir a nuestros clientes, empleados, accionistas y la comunidad con el propósito de contribuir al progreso social, ambiental y económico. Como entidad financiera con visión sostenible, creemos que es nuestro deber responder a las demandas de la sociedad y a los retos del cambio climático, como dos ámbitos de acción fundamentales para la banca responsable. Así entonces, creamos la Visión Sostenible de Grupo Popular, la cual no solo busca responder a los principales desafíos y retos de la región, sino que busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con el fin de alinear las acciones de la entidad a la agenda global e incrementar y promover los impactos positivos en el ámbito social, económico y ambiental. La Visión incluye 5 compromisos y metas establecidas, de las cuales 3 de ellas responden directamente al compromiso adquirido en el Acuerdo de París de reducir las emisiones de CO2 y a los ODS 4, 7, 8 y 13. También hemos identificado los ODS a los que contribuimos a través de nuestros diferentes programas e iniciativas. Estos son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17 y 17.	
Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos **Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.**		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
2.1. Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos: a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis. b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías. c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera. d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)) Muestre que, basándose en este análisis, el banco:	Comprometidos con identificar las áreas de impacto, a finales de 2019 realizamos el primer ejercicio de materialidad, el cual nos permitió identificar, evaluar y priorizar los temas ambientales, sociales, económicos y de gobierno corporativo que: i) pueden tener un impacto significativo en la sostenibilidad de nuestro negocio, ii) influyen sustancialmente en los grupos de interés, iii) pueden representar un riesgo crítico tanto para el negocio, los grupos de interés y/o el medio ambiente, y iv) pueden generar oportunidades en el corto, mediano y largo plazo. Este análisis de materialidad constó de 3 grandes fases en donde se tuvo en cuenta i) la importancia del tema para la entidad, ii) la influencia del tema para los grupos de interés, iii) el valor agregado para los grupos de interés, iv) el alcance del tema, v) los impactos positivos y negativos, actuales y potenciales, derivados del tema, vi) los riesgos ASG asociados al tema, vii) el significado del tema para la organización, viii) el contexto operacional y regional y la relevancia del tema, y ix) la magnitud de los impactos ASG en la cadena de suministro y grupos de interés. Como resultado de esto, se identificaron 22 temas relevantes para el Banco: 1. Rentabilidad 2. Gestión integral del riesgo 3. Reputación 4. Educación financiera 5. Inclusión financiera 6. Apoyo al emprendimiento 7. Ética, anticorrupción y cumplimiento normativo 8. Desarrollo del talento humano y bienestar 9. Equidad de género 10. Satisfacción de clientes 11. Transparencia en la comunicación de productos y servicios 12. Innovación y transformación digital 13. Seguridad y protección de la información 14. Financiamiento verde 15. Desarrollo social y protección ambiental 16. Mitigación del cambio climático 17. Ecoeficiencia 18. Gestión de riesgos ASG en la cadena de abastecimiento 19. Educación ambiental 20. Contribución a la educación de la población 21. Inclusión de personas en condición de discapacidad De estos, resaltamos nuestra gestión en los temas que nos han permitido i) financiar las operaciones verdes, ii) combatir el cambio climático, iii) promover la educación tanto financiera como en temas de sostenibilidad a la población dominicana y iv) implementar tecnologías de eficiencia energética. Esto en línea con nuestros compromisos establecidos en la Visión Sostenible a 2030. También destacamos la gestión del Banco en 2020 por ofrecer soluciones, servicios y productos a los clientes en la coyuntura socioeconómica derivada del COVID-19, lo que muestra el compromiso del Banco por adaptarse y responder a los nuevos riesgos e impactos emergentes. El Informe de Sostenibilidad 2020 da cuenta de la identificación y divulgación de las áreas de impacto del Banco (temas materiales) así como su gestión y desempeño en el año. El Reporte también incluye, para la mayoría de las secciones, las iniciativas establecidas que impulsaron positivamente el tema, el cumplimiento de metas y compromisos trazados así como una proyección de corto, mediano y/o largo plazo.	

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto:

Hemos llevado a cabo un análisis de impactos, riesgos y temas que nos han permitido identificar las principales áreas de impacto del negocio. Sabemos que el análisis de materialidad está sujeto a cambios y actualizaciones por múltiples razones (planeación estratégica, riesgos emergentes, cambios del contexto específico de operación, evolución de nuestra gestión, percepción de los grupos de interés, entre otros), por lo que en un siguiente análisis de materialidad integraremos nuevas metodologías para fortalecer y retroalimentar el análisis de impactos, incluyendo la perspectiva de los grupos de interés externos del Banco.

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
2.1. Configuración de Objetivos Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base. Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.	La Visión Sostenible nos permitió identificar, construir y plasmar cinco compromisos a 2030 en materia de sostenibilidad, alineados con la Agenda 2030, el Acuerdo Climático de París y el Plan Nacional de Adaptación para el Cambio Climático en la República Dominicana 2015-2030 PNACC. Teniendo en cuenta las siguientes áreas de impacto, trazamos 5 metas asociadas a los compromisos 2030: 1. Mitigación del cambio climático - sembrar más de un (1) millón de árboles 2. Financiamiento verde - ser el mayor proveedor de productos y servicios financieros verdes 3. Contribución a la educación de la población - lograr la educación sostenible de 500 personas 4. Educación financiera - educar a 150,000 dominicanos 5. Ecoeficiencia - generar 4.6 mega watts/año Además de estos objetivos, en las secciones del Informe donde se haya incluido la etiqueta Principio 2.2. se establecieron objetivos SMART. No hemos identificado impactos negativos significativos de los objetivos establecidos.	Informe de Sostenibilidad 2020. 5. Visión Sostenible de Grupo Popular 10.2. Ecoeficiencia 10.3. Financiamiento verde 10.6. Educación ambiental 10.7. Contribución a la educación de la población
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos		
	Hemos identificado, en primera instancia, compromisos, objetivos y metas SMART en las áreas de mayor impacto del Banco asociadas a la Visión Sostenible 2030. Para los demás temas materiales relacionados con nuestros impactos, contamos con metas que serán fortalecidas y revisadas en el mediano plazo, como parte de nuestro proceso de mejora continua en la gestión de sostenibilidad.	
2.1. Planes para implementación y monitoreo de objetivos Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.	Hemos definido programas e iniciativas para cumplir con cada una de las metas establecidas en la Visión Sostenible a 2030. Destacamos la iniciativa "Hazte Eco" creada especialmente para promover el cuidado del medio ambiente en línea con los Principios de Banca Responsable. Hazte ECO es un paquete de productos financieros único en el mercado para la adquisición de nuevas tecnologías que apuntan a un menor impacto ambiental, como paneles solares y vehículos híbridos y eléctricos. De igual forma, las áreas responsables de gestionar los temas materiales llevan un sistema de monitoreo de indicadores, el cual nos permite i) llevar a cabo una trazabilidad del indicador, ii) evaluar nuestro desempeño de manera anual y iii) conocer el avance de la meta a 2030.	https://www.popularenlinea.com/BancaResponsable https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Popular-presenta-en-Santiago-su-vision-sostenible-y-compromisos-para-2030.aspx Informe de Sostenibilidad 2020. 5.Visión Sostenible
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitoreo del Objetivo.		
En Banco Popular hemos definido y estructurado planes de acción, programas e iniciativas con el fin de cumplir los objetivos 2030 establecidos, así como sus respectivos sistemas de seguimiento y monitoreo.		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
2.1. Progreso en la implementación de objetivos Para cada objetivo por separado: Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido. Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)	El Informe de Sostenibilidad 2020 es el primer ejercicio de reporte de nuestra implementación de los Principios de Banca Responsable. Para cada uno de los objetivos enmarcados en la Visión Sostenible, la cual fue publicada en 2019, hemos reportado en el Informe de Sostenibilidad el avance a 31 de diciembre de 2020. • Meta 2030: Sembrar más de un (1) millón de árboles o Resultado 2020: 689,193 árboles sembrados • Meta 2030: Generar 4.6 mega watts/año o Resultado 2020:3.5 mW (Mega-Watts) de capacidad instalada • Meta 2030: Ser el mayor proveedor de productos y servicios financieros verdes o Resultado 2020: Somos los líderes en financiamiento de renovables gracias a nuestro paquete de préstamos Hazte Eco para la Banca Minorista. Para la Banca Mayorista, contamos con productos como financiamiento de parques de energía renovable, leasing para paneles solares y flotillas de vehículos híbridos y eléctricos • Meta 2030: Educar a 150.000 dominicanos o Resultado 2020: 76.105 personas educadas • Meta 2030: Lograr la educación sostenible de 500 personas o Resultado 2020: 1.035 personas capacitadas Hemos logrado grandes hitos durante 2019 y 2020 sobretodo en conseguir la certificación de carbono neutro y en educar a más de mil dominicanos en temas de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad. Asimismo, a lo largo de los capítulos identificados como áreas de impacto para el Banco, hemos publicado el nivel de cumplimiento del 2020 frente a lo trazado en 2019. En estas secciones informamos si la meta en 2020: se logró, no se logró o se logró parcialmente y su respectiva justificación, cuando esta estuvo disponible.	Informe de Sostenibilidad 2020. 5.Visión Sostenible https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Banco-Popular-y-aliados-siembran-mas-de-320,000-arboles-en-el-2020.aspx https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Foro-de-Finanzas-Sostenibles-registra-mas-de-5,000-participantes.aspx https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Popular-inicia-en-San-Cristobal-y-Bonao-nuevo-modelo-hibrido-de-sucursales.aspx https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/El-Popular-moviliza-RD$11,649-millones-en-su-compromiso-con-los-Principios-de-Banca-Responsable-de-la-ONU.aspx https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Banco-Popular-ampl%C3%ADa-sus-productos-sostenibles-con-el-leasing-verde-.aspx https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/El-Popular-ofrece-conferencia-de-educacion-financiera-a-350-clientes-.aspx https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/El-Popular-es-la-primera-institucion-dominicana-que-mas-energia-solar-genera.aspx
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos		
Hemos registrado un avance significativo y positivo, en tan solo un año de la firma de los Principios de Banca Responsable, en las metas trazadas a 2030.		
Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)		
Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.		
2.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos	Hemos implementado procesos y procedimientos que nos permiten evaluar la solicitud de crédito para promover relaciones responsables con nuestros clientes. 1. Previo al inicio, requerimos todos los permisos como uso de suelos, obras públicas, afectación al medio ambiente, entre otros. Sin estos permisos, no podemos continuar con el proceso. 2. Contamos con una lista de exclusión o créditos prohibidos, en la cual se detallan todas las operaciones o sectores para los cuales no tenemos apetito de riesgo. 3. Contamos con una Política de Administración de Créditos en donde establecemos si tenemos o no apetito de riesgo para los créditos Banco Popular está en proceso de crear e implementar, en el corto plazo, un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), a fin de promover las relaciones responsables con los clientes y gestionar estos riesgos.	Informe de Sostenibilidad 2020. 6.2 Gestión integral del riesgo

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
3.1 Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.	Como parte de su compromiso con los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, el Banco Popular estructuró "Hazte Eco", un paquete de préstamos único en el mercado, que cuenta con condiciones preferentes para la compra de paneles solares y vehículos híbridos y eléctricos. Con ello buscamos motivar a nuestros clientes a adoptar hábitos sostenibles y construir una sociedad más respetuosa con el medioambiente. "Hazte Eco" recibió el reconocimiento del Ministerio de Administración Pública, al demostrar el compromiso medioambiental del Banco, que alinea sus iniciativas de negocio con ODS 7, 11, y 13, que establece acciones urgentes que ayuden a combatir el cambio climático y sus efectos. Durante 2020, registramos 146 préstamos para vehículos híbridos y eléctricos por un monto de $RD 434 MM. De igual forma, otorgamos 71 préstamos en 2020 para paneles solares con un monto de $RD 183.4 MM	https://grupopopular.com/Pages/informeGestionAnual/2019/content-sections/docs/Informe_de_gestion_anual_GRUPO_POPULAR_2019.pdf Informe de Sostenibilidad 2020. 10.3. Financiamiento verde
Principio 4: partes interesadas Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.		
4.1 Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.	Hemos identificado siete grupos de interés con base en los principios del Pacto Global y nuestras premisas internas de Gobierno Corporativo, las cuales garantizan que todas las actuaciones de Popular toman en consideración los posibles impactos, directos o indirectos, que podamos generar. Promovemos espacios de encuentro con nuestros grupos de interés con el fin de establecer diálogos continuos y transparentes que nos permitan entender e identificar las preocupaciones clave de cada actor, así como conocer sus expectativas, las cuales cambian a medida que emergen nuevas tendencias y riesgos globales. Nuestros grupos de interés son: 1. Accionistas 2. Clientes / usuarios 3. Personal 4. Proveedores 5. Reguladores 6. Sociedad 7. Agremiaciones Nos hemos propuesta trabajar con nuestros grupos de interés en el mediano plazo (2 a 3 años) con el fin de mejorar, mitigar y prevenir los posibles impactos negativos de la entidad.	Informe de Sostenibilidad 2020. 2.1. Grupos de interés y relacionamiento
Principio 5: Gobierno y cultura		
Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable		
5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.	Banco Popular está en proceso de estructurar un Comité de Sostenibilidad con el fin de impulsar y dar cohesión a los objetivos planteados en materia de sostenibilidad económica, social y medioambiental, relacionado directamente a las iniciativas de negocio y medible en términos de impacto, para crear equilibrio entre el Banco Popular Dominicano, las demás empresas del Grupo Popular, la Fundación Popular y las aspiraciones de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general. Este Comité, además, garantizará el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable e implementará las políticas, estructuras y procedimientos necesarios para la gestión de los temas más importantes del Banco. Se espera poder implementar el Comité de Sostenibilidad en el 2021.	Informe de Sostenibilidad 2020. 4. Perfil Grupo Popular y filiales

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
5.1 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.	Hemos implementado reuniones y campañas de comunicación entre nuestros colaboradores con el fin de comunicar la nueva estrategia con a la adhesión a los Principios de Banca Responsable Además, con el fin de desarrollar y potenciar el conocimiento en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno, se llevan a cabo reuniones donde se estudian las tendencias y las propuestas para desarrollar estas iniciativas en el Banco Popular. Por su parte, el proceso de evaluación de desempeño realizada al Consejo de Administración de Banco Popular Dominicano, S. A. abarca, entre otros, la verificación del Plan Estratégico, el cual incluye temas de sostenibilidad, responsabilidad social corporativa e impacto social, alineada a la estrategia y propósito de negocio. Finalmente, tenemos mapeado implementar en 2021 un calendario de charlas para el nivel gerencial y subgerentes en ODS y su aplicación.	Informe de Sostenibilidad 2020. Principio 8.2. Desarrollo del talento humano y bienestar
5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye: a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.	Contamos con una estructura de gobierno que vela y velará por la implementación de los Principios de Banca Responsable. Dentro de nuestras metas en el corto plazo (2021) se encuentra establecer objetivos y acciones a los miembros del gobierno, así como crear alianzas de colaboración entre el sector público y privado para alcanzar las metas a 2030 y velar por el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable. Finalmente, a través del Comité de Sostenibilidad que se está estructurando, Banco Popular tomará las medidas correctivas en caso de no alcanzar los compromisos establecidos a 2030, así como las medidas de mitigación necesarias en caso de identificarse impactos negativos inesperados.	Informe de Sostenibilidad 2020. 4.Perfil Grupo Popular y filiales
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.		
Contamos con una estructura de gobierno encargada de velar y supervisar el cumplimiento de los principios de Banca Responsable. Estamos trabajando para implementar en 2021 un Comité de Sostenibilidad encargado de estructurar políticas, procedimientos y prácticas que permitan, entre otros, fomentar una cultura de banca responsable, gestionar posibles impactos negativos, establecer objetivos y acciones en el gobierno de la organización para alcanzar los compromisos deseados, fomentar los Principios de Banca Responsable, entre otros.		
Principio 6: Transparencia y responsabilidad		
Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.		
6.1. Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4). Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas. Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.	El Informe de Sostenibilidad 2020 es el primer ejercicio de reporte de nuestra implementación de los Principios de Banca Responsable. Este reporte, además, fue elaborado bajo los Estándares GRI. Para cada uno de los objetivos enmarcados en la Visión Sostenible, hemos reportado en el Informe de Sostenibilidad el avance a 31 de diciembre de 2020. Además, participamos activamente en diferentes iniciativas externas, comités y mesas de trabajo como: • Pacto Global de las Naciones Unidas • Organización Observadora de la COP • Asamblea de RedEAmérica Con el fin de implementar los Principios de Banca Responsable, hemos lanzado el paquete Hazte ECO, un portafolio de finanzas verdes, que incluye préstamos, leasing verde y líneas de crédito personales y empresariales, con tasas inferiores a las del mercado, para adquirir vehículos híbridos y eléctricos, estaciones de carga, vehículos sin motor, paneles solares y electrodomésticos eficientes, entre otros. Este portafolio fue creado con el fin de contribuir a los ODS y combatir el cambio climático.	Informe de Sostenibilidad 2020. 5. Visión Sostenible Grupo Popular 10.3 Financiamiento Verde 11. Índice de Contenidos GRI
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable		
Por medio del Informe de Sostenibilidad 2020 comunicamos a nuestros grupos de interés el desempeño y avance en nuestras áreas de impacto, así como en los objetivos y compromisos trazados a 2030. Estamos comprometidos con trabajar en alianzas / iniciativas que promuevan el desarrollo sostenible y la banca responsable, así como en reportar nuestra gestión de manera anual.		

GRUPO POPULAR