INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

GRUPO POPULAR

TABLA DE CONTENIDO

1.	Carta del presidente	3
2.	Sobre este reporte	5
2.1.	Grupos de interés y relacionamiento	7
2.2.	Análisis de materialidad	10
3.	Destacados 2021	12
4.	Perfil Grupo Popular y filiales	14
5	Visión sostenible de Grupo Popular	25
6	Desempeño financiero y reputación	32
6.1.	Rentabilidad	33
6.2.	Gestión integral de riesgo	42
6.3.	Reputación	47
7.	Cultura financiera	51
7.1.	Educación financiera	52
7.2.	Inclusión financiera	54
7.3	Educación pensional y preparación para el retiro	56
7.4	Apoyo al emprendimiento	58
8.	Transparencia y talento humano	59
8.1.	Ética, anticorrupción y cumplimiento normativo	60
8.2	Desarrollo del talento humano y bienestar	63
8.3	Equidad de género	67
8.4.	Satisfacción de los clientes	70
8.5	Transparencia en la comunicación de los productos y servicios	72
9.	Visión digital	74
9.1.	Innovación y transformación digital	75
9.2	Seguridad y protección de la información	78
10.	Sostenibilidad	80
10.1	Mitigación del cambio climático	81
10.2.	Ecoeficiencia	84
10.3	Financiamiento verde	88
10.4.	Desarrollo social y protección ambiental	91
10.5	Gestión de riesgos ASG en la cadena de suministro	96
10.6	Educación ambiental	98
10.7	Contribución a la educación de la población	100
10.8	Inclusión de personas en condición de discapacidad	103
11.	Índice GRI	105
12.	Autoevaluación UNEP - Fi	118

1 CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO POPULAR

1. CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO POPULAR

GRI 102-14

Como muestra del compromiso de Grupo Popular con promover el desarrollo de la región, me complace compartir con ustedes, nuestros grupos de interés, el tercer Informe de Sostenibilidad correspondiente a nuestra gestión del año 2021, 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).

Más allá de los resultados económicos sostenidos con calidad y eficiencia, tendrán también la oportunidad de conocer las principales iniciativas e impactos en materia social y ambiental que venimos desarrollando, las cuales responden a la visión sostenible que tenemos como ciudadano corporativo responsable.

Si bien el año pasado continuamos enfrentando retos importantes por la situación devenida por la crisis sanitaria, definitivamente Grupo Popular y sus filiales trabajaron con visión de futuro y sobre bases fuertes, que nos permitieron seguir adelante y alcanzar las metas propuestas, liderando la actividad de los servicios financieros y contribuyendo directamente con la reactivación de la economía dominicana.

En ese sentido, continuamos acelerando nuestros esfuerzos de transformación digital en el conjunto de empresas filiales, apoyados en una robusta infraestructura tecnológica, orientada siempre a dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, accionistas, proveedores y colaboradores.

Además, seguimos impulsando los negocios sostenibles mediante el portafolio de finanzas verdes de nuestra principal filial, Banco Popular, y el apoyo a la generación de energía renovable, un sector donde somos el principal financiador de parques fotovoltaicos, eólicos y de biomasa.

Al respecto de nuestra política de prevención y cuidado de los colaboradores y sus familias, como consecuencia de la COVID-19, ejecutamos lo establecido en el Plan Nacional de Vacunación, con la instalación de centros de vacunación en nuestras instalaciones, así como otras medidas de acompañamiento para garantizar el bienestar de nuestra gente.

Son ellos, gracias a su trabajo tesonero y su talento, los responsables de los excelentes resultados obtenidos durante el pasado ejercicio social, tanto por esta casa matriz como por sus filiales, permitiendo registrar un crecimiento sano y sostenido.

Nuestros colaboradores, ejecutivos y personal de apoyo son profesionales caracterizados por su alto grado de resiliencia; forman equipos guiados por valores morales y principios éticos fundamentados en nuestra cultura basada en valores y en la fortaleza de nuestro gobierno corporativo.

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 de cara al futuro.

Mantenemos firme nuestro compromiso de seguir adelante, trabajando en beneficio del progreso y bienestar de nuestra nación, y así alcanzar en 2022 y los años por venir, un mejor presente y un futuro promisorio de 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 tercer informe de sostenibilidad. La información de este reporte corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 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 Inc.

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).

GRI 102-50, GRI 102-54

• José Mármol
Vicepresidente Ejecutivo Comunicaciones Corporativas, Reputación y Banca Responsable Grupo Popular

• Mariel Bera
Vicepresidenta Relaciones Corporativas y Banca Responsable Banco Popular

2.1. GRUPOS DE INTERÉS Y RELACIONAMIENTO

Principio 4.1, GRI 102-42

Grupo Popular está consciente de la importancia de considerar 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 las partes interesadas.

Hemos identificado y seleccionado 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, los cuales nos permiten abordar y encaminar adecuadamente el involucramiento de los respectivos 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 situaciones.**
Personal	• **Garantizar el respeto y cumplimiento de las normativas 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, equitativo, transparente y responsable.**
Reguladores	• **Mantener una relación con los reguladores basada en los principios de información constante, transparencia, cooperación, 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 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. Por ende, contamos con diferentes canales de comunicación que aseguran la participación de todas las partes interesadas:

Grupo de interés	Frecuencia			Canal de comunicación	Temas y preocupaciones clave
	Conti-nua	Por requerimiento	Anual		
Clientes / Usuarios	X			• 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	X			• 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	X			• 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		X		• 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.

Grupo de interés	Frecuencia			Canal de comunicación	Temas y preocupaciones clave
	Conti-nua	Por requerimiento	Anual		
Accionistas			x	• 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	x			• 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		x		• Mesas de trabajo. • Acuerdos interinstitucionales.	• Contribuir en el progreso y desarrollo del sector turístico dominicano. • Aportar al crecimiento del sector financiero del país. • Contribuir al crecimiento y desarrollo del sector empresarial y productivo 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	• Todos

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.

2.2. 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 del Global Reporting Initiative.

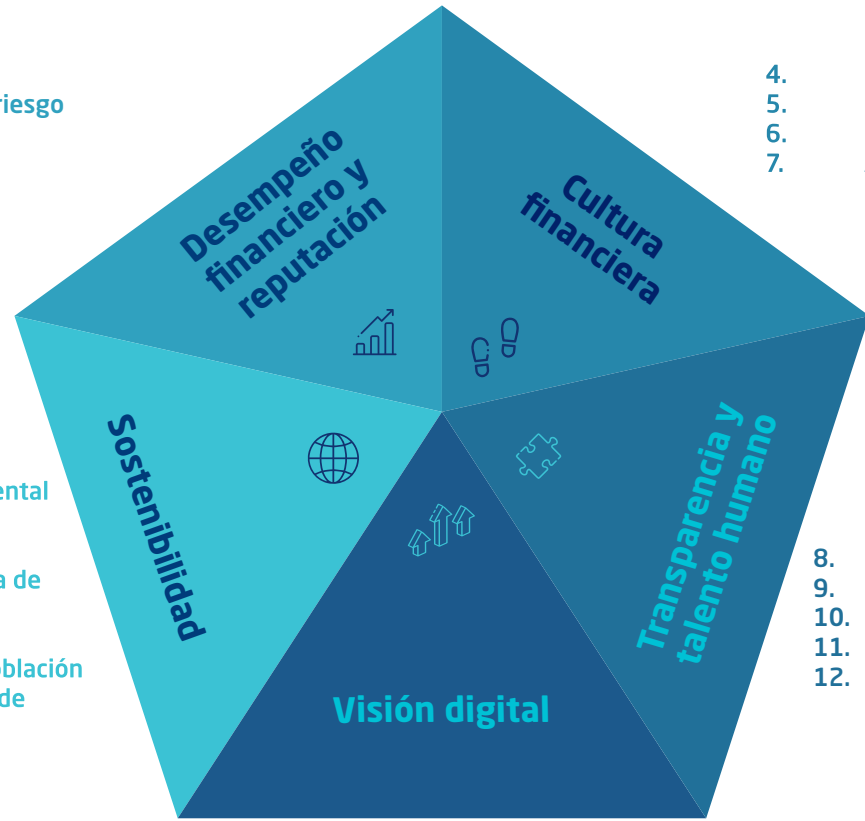
Análisis de contexto ▶ **Identificación de temas potencialmente materiales** ▶ **Priorización y validación de temas materiales**

El resultado de 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:

1. Rentabilidad
2. Gestión integral del riesgo
3. Reputación

4. Educación financiera
5. Inclusión financiera
6. Educación previsional y preparación para el retiro
7. Apoyo al emprendimiento



15. Financimiento verde
16. Desarrollo social y protección ambiental
17. Mitigación del cambio climático
18. Ecoeficiencia
19. Gestión de riesgos ASG en la cadena de abastecimiento
20. Educación ambiental
21. Contribución a la educación de la población
22. Inclusión de personas en condición de discapacidad

8. Ética, anticorrupción y cumplimiento normativo
9. Desarrollo del talento humano y bienestar
10. Equidad de género
11. Satisfacción de los clientes
12. Transparencia en la comunicación de los productos y servicios

13. Innovación y transformación digital
14. Seguridad y protección de la información

Para más información sobre el proceso de definición de materialidad ver el Informe de Sostenibilidad 2020.

Este informe está estructurado con base en estas cinco áreas y utiliza la materialidad definida en 2019 como referencia.

En 2022 hemos planeado una actualización de este análisis de materialidad para nuestro siguiente ejercicio de reporte.

3 DESTACADOS 2021

3. DESTACADOS 2021

Lanzamiento de la Academia de Finanzas con Propósito, primera plataforma web activa en materia de educación financiera en República Dominicana.

Se alcanzó el 96% de satisfacción general de los clientes, un incremento de 25 puntos porcentuales, reflejo del compromiso y continuidad del servicio.

Ingreso de la Fundación Popular a la Comunidad de Práctica sobre Articulación Público-Privada para la Acción Climática en Latinoamérica (ArticuLAC).

Durante el año 2021, Fiduciaria Popular tuvo su mejor año en cuanto a ingresos operativos, mejoró el margen de un 2.9% al 29.3%, duplicó el volumen de patrimonios administrados y fue el año con más nuevos negocios firmados (65).

Premiación a la mejor campaña de comunicación en ocasión de la pandemia del coronavirus en la categoría de Comunicación Responsable, de los Premios Corresponsables Iberoamérica por la campaña Institucional El Lado Positivo.

Los ingresos financieros presentaron superávit ascendente a 10 MM en relación con el presupuesto debido al eficiente manejo de la cartera de inversiones de la Administradora de Fondo de Pensiones.

Obtención del sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad "RD Incluye" 2021, otorgado por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Rediseño de la facilidad para turnos y citas por la App Popular y ampliación de los servicios digitales y el autoservicio.

Ratificación del Convenio para la Formación Especializada en RSE y Sostenibilidad entre Fundación Popular y PUCMM.

Fue superada la meta de utilidades en un 137%, fuimos el banco múltiple con mayor utilidad bruta.

Premio Factor de Éxito Oro, de la Asociación de Comunicación Comercial ADECC y la Revista Factor de Éxito.

AFP tuvo un aumento de un 8.19% de envío de estados de cuenta vía correo electrónico, representado en un ahorro de gestión de envío e impresión y ahorro de papel un total de RD$1.1MM.

Autoferia Popular 2021 de manera digital, con las mejores condiciones del mercado, logrando más de RD$10,000 millones.

33% de incremento en la cantidad de cursos o capacitaciones que tomaron nuestros colaboradores gracias a las plataformas de aprendizaje en línea.

Segundo estudio de huella de carbono mostrando una reducción de la huella de carbono de un 40%, con respecto a las emisiones contabilizadas en el año 2015.

Premio Sabre Awards a la mejor campaña del caribe por la Campaña Institucional El Lado Positivo.

Premio Mejor campaña de Comunicación Corporativa PUCMM por la campaña institucional El Lado Positivo.

Realización del Foro Impulsa en plataformas digitales.

Graduación del primer grupo de 22 enfermeras especialistas en salud materna y neonatal, como parte del proyecto que impulsa la Fundación Popular en el HUMNSA.

Renovación del compromiso del sector privado dominicano para reducir emisiones de gases de efecto invernadero y desarrollar acciones para facilitar la adaptación al cambio climático, a través de la iniciativa "Articulación empresarial para la acción climática (AEAC)".

Stevie Award premio a la mejor campaña de comunicaciones y relaciones públicas por la Campaña Institucional El Lado Positivo.

Somos una vez más una organización carbono-neutral certificada.

Hazte Eco del Popular es reconocido como práctica prometedora por el CONEP y el PNUD.

4 PERFIL GRUPO POPULAR Y FILIALES

4. PERFIL GRUPO POPULAR Y FILIALES

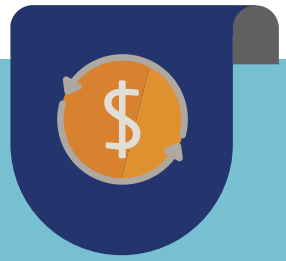
GRI 102-1, GRI 102-5, Principio 1.1.

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

- **Promovemos, desarrollamos e invertimos fondos propios en participaciones en sociedades comerciales, nacionales o extranjeras.**
- **Formamos sociedades subsidiarias, efectuamos fusiones, transformaciones u otra comunidad de intereses con otras sociedades comerciales.**
- **Suscribimos, adquirimos o transmitimos por cualquier título, acciones y obligaciones.**
- **Invertimos fondos en la adquisición de toda clase de bienes muebles e inmuebles.**
- **Promovemos la creación, establecimiento y funcionamiento de empresas comerciales e industriales y participamos en su capital.**
- **Realizamos inversiones o actividades comerciales, industriales, agropecuarias y de cualquier otra naturaleza permitidas por la Ley.**

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

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



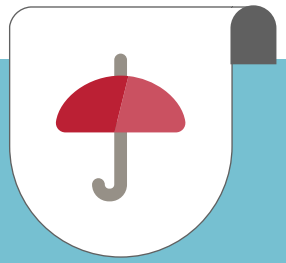
BANCO POPULAR DOMINICANO (BPD)

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.

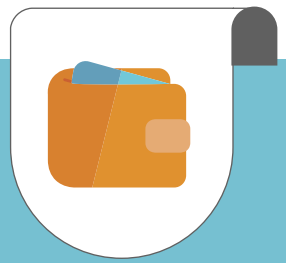
INVERSIONES POPULAR

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

Fiduciaria Popular ofrece toda una cartera de productos como fideicomisos de desarrollo inmobiliario, de planificación sucesoral, culturales, filantrópicos y educativos.

POPULAR BANK LTD.

DESCRIPCIÓN

Popular Bank es nuestra filial bancaria establecida en Ciudad de Panamá que ofrece soluciones financieras innovadoras, permitiendo suplir 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 de crédito 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 usuario para nuestros clientes empresariales.

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

LA CONFIANZA

DESCRIPCIÓN

La Confianza es una empresa de Seguridad Privada y Transporte de Valores.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los servicios de seguridad y transporte de valores son ofrecidos exclusivamente a Banco Popular, funcionarios y Clientes Corporativos BPD.

Adicional a nuestras filiales, contamos con la Fundación Popular Inc, 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:

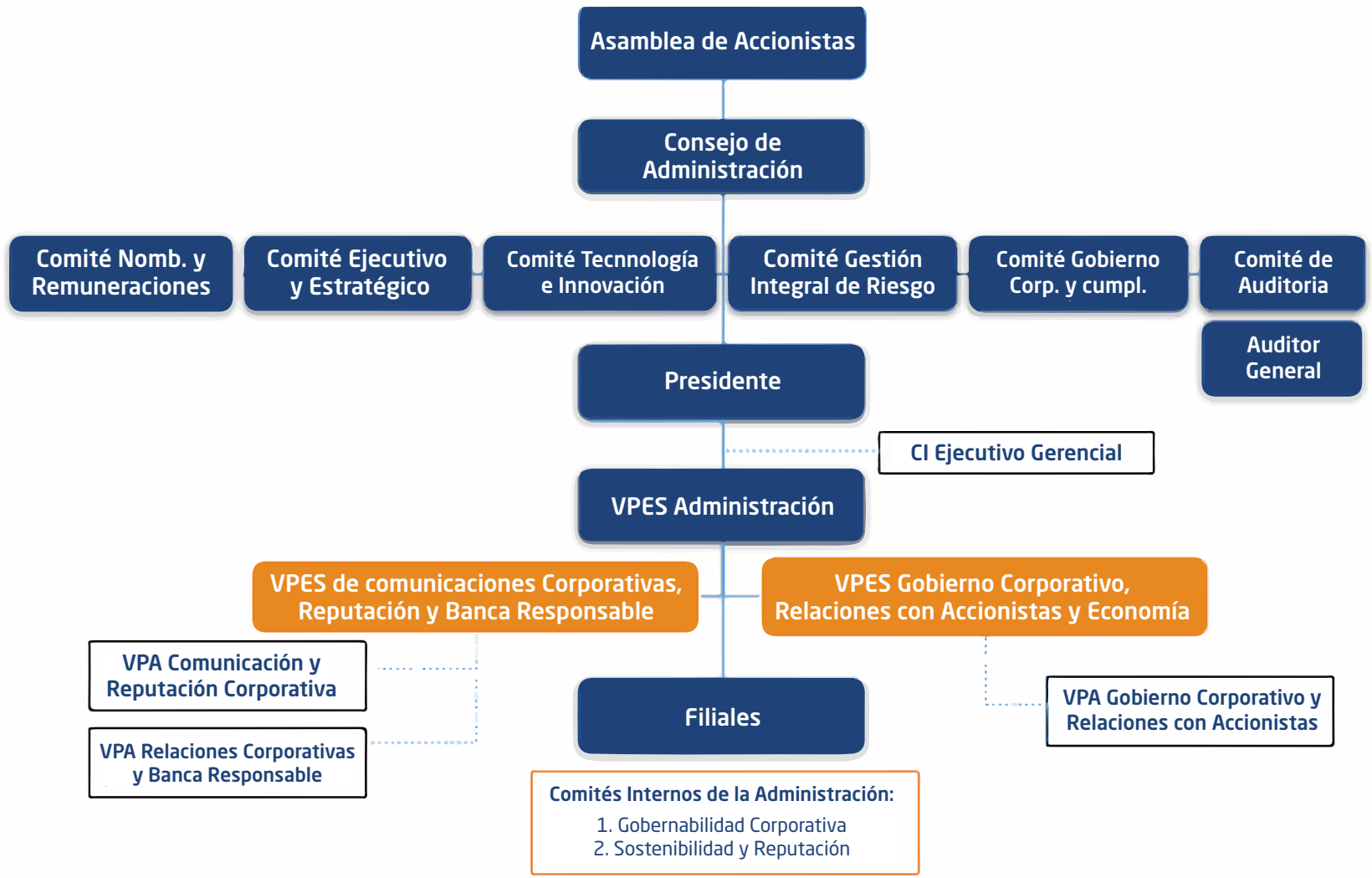
- **Pacto Global de las Naciones Unidas 2008**
- **Principios de Banca Responsable de UNEP-FI 2019**
- **Organización Observadora de la COP 2019**
- **Asamblea de RedEAmerica 2015**
- **Global Reporting Initiative 2019**

Comprometidos con una conducta ética en todas nuestras acciones y decisiones hemos cimentado un modelo de administración cuyas estrategias y procesos impacten favorablemente a todas las personas con las cuales nos relacionamos. Por ello nuestra misión, visión y valores responden a ese 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.				
Respeto	**Integridad**	**Trabajo en equipo**	**Innovación**	**Satisfacción del cliente**

GRI 102-18

La estructura de gobierno de Grupo Popular está compuesta por un Consejo de Administración, seis (6) comités de apoyo al Consejo de Administración, un presidente ejecutivo y sus comités internos de la alta gerencia. De manera específica, la alta gerencia está compuesta por un (1) presidente ejecutivo, un (1) vicepresidente ejecutivo senior, un (1) vicepresidente ejecutivo y cuatro (4) vicepresidentes de área.



Algunos de los principales objetivos de los comités de apoyo al Consejo de Grupo Popular y de los comités internos 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 de su presidente, 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, evalúa 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.

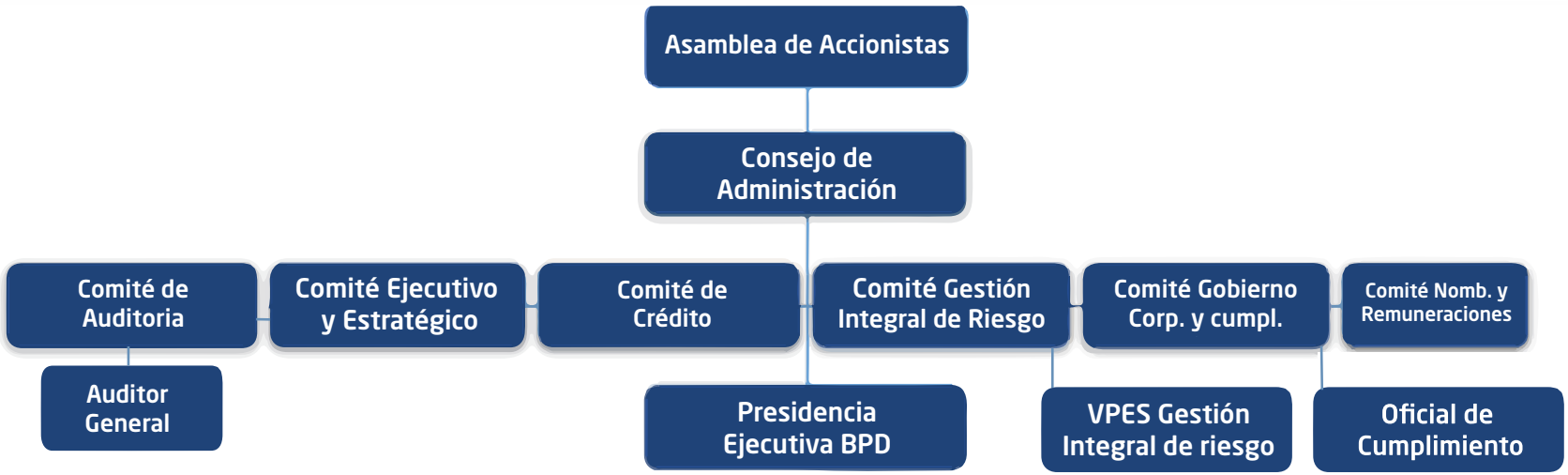
- **Comité de Tecnología e Innovación:** encargado de apoyar a la alta gerencia en el proceso de transformación de la institución hacia la banca digital, impulsar las iniciativas que nos permitan mantener altos niveles de innovación y eficiencia tecnológica y fungir como órgano asesor y de coordinación en temas estratégicos relacionados con el uso de la tecnología de información.

A nivel de alta gerencia:

- **Comité Interno de Gobernabilidad Corporativa de Grupo Popular:** tiene como objetivo desarrollar, recomendar y monitorear la aplicación de los principios de buen gobierno corporativo, así como supervisar la exposición a riesgos de cumplimiento de Grupo Popular y sus empresas filiales.

- **Comité Interno de Sostenibilidad y Reputación de Grupo Popular:** es una instancia de gestión estratégica, cuyo objetivo es impulsar y dar cohesión a los objetivos planteados en materia de sostenibilidad económica, social y medioambiental, con un vínculo definido con nuestras iniciativas de negocios y medible en términos de impacto, para crear equilibrio entre el Banco Popular Dominicano, las demás empresas filiales del Grupo Popular, la Fundación Popular y las aspiraciones de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general.

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



Comités internos de la administración

1.Comité interno de Activos y Pasivos (ALCO)
2. Comité interno de Compras
3. Comité interno de Conducta Ética
4. Comité interno de Crédito Interno
5. Comité interno Eventos Críticos
6. Comité interno Gobernabilidad Corporativa
7. Comité interno de PLAFT
8. Comité interno Higiene y Seguridad
9. Comité interno inversiones
10. Comité interno Presupuesto
11. Comité interno de Normas y Procedimientos
12. Comité interno de Nacionalización
13. Comité interno de Mercadeo y Relaciones Públicas
14. Comité interno de Tasa y Tarifas
15. Comité interno de Tecnología
16. Comité interno de Operaciones y Seguridad
17. Comité Interno Riesgo
18. Comité interno Ciberseguridad

**Esta estructura de gobierno, además, está encargada de 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:

Comité	Objetivo	Atribuciones
Comité Ejecutivo y Estratégico	• Agilizar y facilitar la adopción de decisiones ante los cambios de orden legislativo o regla-mentario.	- Analizar las oportunidades empresariales de mayor importancia y la continuación o no de los giros de los negocios. - Analizar las tendencias y condiciones macroeconómicas 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 cumpli-miento 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 y dar seguimiento a las iniciativas y proyectos institucionales de Responsabilidad Social Empresarial sostenibilidad económica, social y medioambiental; - 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.

Políticas de remuneración

Consejo de Administración

El Consejo es el responsable de establecer la política de remuneración de sus miembros, en base a las recomendaciones del Comité de Nombramientos y Remuneraciones. En este marco se pueden establecer compensaciones fijas o variables, tomando o no en cuenta la asistencia a las reuniones del Consejo y sus comités, así como el reembolso de gastos de viajes, transporte, hoteles y comidas para aquellos miembros que no residan en el lugar en que deba celebrarse la respectiva reunión.

De acuerdo con los estatutos sociales, el monto total de las retribuciones anuales de los miembros del Consejo de Administración por sus servicios no puede exceder del uno por ciento (1%) de los beneficios netos de la sociedad, después de cubierta la reserva legal. Para mayor información sobre la remuneración del Consejo ver el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Empleados

Contamos con una Política de Compensación diseñada con el objetivo de cumplir con las leyes laborales y garantizar la atracción y retención de los mejores talentos del mercado, asegurando niveles salariales de competitividad externa y equidad interna. Esta política cuenta con un componente de salario fijo y esquemas de compensación variable para direccionar el cumplimiento de la planeación estratégica de la empresa y mayor eficiencia y calidad en el desempeño.

Las herramientas utilizadas para la administración de la Política de Compensación son las siguientes:

- Metodología de Valoración Korn Ferry (HAY)
- Escalas salariales
- Encuestas de sueldos y beneficios
- Metodología compensación variable

Gobernanza de la sostenibilidad

Principio 5.1. GRI 102-20

En 2021 se estableció el Comité de Sostenibilidad y Reputación, este es, actualmente, el máximo órgano responsable de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas sociales y ambientales. Esté comité reporta al Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento.

Este comité, garantiza el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable e implementa las políticas, estructuras y procedimientos necesarios para la gestión de los temas más importantes del Banco. De manera específica, el comité propende por:

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	Dar seguimiento a las políticas y procedimientos establecidos
Alinear los objetivos y proyectos de RSE y sostenibilidad con la estrategia de negocio	Establecer retos y prioridades, mitigar el riesgo reputacional y ambiental, diseñar productos con impacto sostenible que creen valor a largo plazo	Establecer indicadores de desempeño para medir el impacto de la agenda social en materia de reputación
Proponer acciones e iniciativas de RSE y sostenibilidad que permitan integrar a nuestros colaboradores en el camino hacia la sostenibilidad, mediante voluntariados y acciones de creación de valor social compartido		

El Comité de Sostenibilidad y Reputación, se reúne trimestralmente. Como fue creado en 2021, se celebraron dos sesiones, una en julio y otra en noviembre. Este Comité está conformado por:

- VPE Comunicaciones Corporativas, Reputación y Banca Responsable - Presidente
- Presidente Ejecutivo Grupo Popular – Miembro
- Presidente Ejecutivo Banco Popular Dominicano – Miembro
- VPES Gestión Humana, Transformación Cultural, Administración de Créditos y Cumplimiento – Miembro
- VPES Gobierno Corporativo, Relaciones con los Accionistas y Economía – Miembro
- Vicepresidente Ejecutivo Senior Tecnología y Operaciones – Miembro
- Vicepresidente Ejecutivo Senior Negocios Nacionales e Internacionales – Miembro
- Vicepresidente Ejecutivo Negocios Personales y Sucursales – Miembro
- Vicepresidente Ejecutivo Gestión Humana, Transformación Cultural y Sistemas y Procesos – Miembro
- Vicepresidente Área Ingeniería y Mantenimiento – Miembro
- Relaciones Corporativas y Banca Responsable – Coordinador

Las sesiones desarrolladas en 2021 tuvieron como objetivo:

- Dar a conocer los detalles del acuerdo institucional entre el Banco Popular Dominicano y la Iniciativa Financiera de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), que da respuesta a los retos en materia de sostenibilidad medioambiental a los que se enfrenta el sector financiero a nivel global.
- Dar a conocer la estrategia de sostenibilidad de Grupo Popular.
- Dar a conocer la estrategia de reputación de Banco Popular Dominicano.
- Presentar el plan de trabajo 2022 de la VPA Relaciones Corporativas y Banca Responsable.
- Dar a conocer el plan de trabajo 2022 de la Fundación Popular, Inc.
- Presentar la propuesta de nuevos productos de préstamos personales con características sostenibles.
- Presentar el cambio de modelo reputacional para Banco Popular Dominicano.

Por último, es importante mencionar que 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

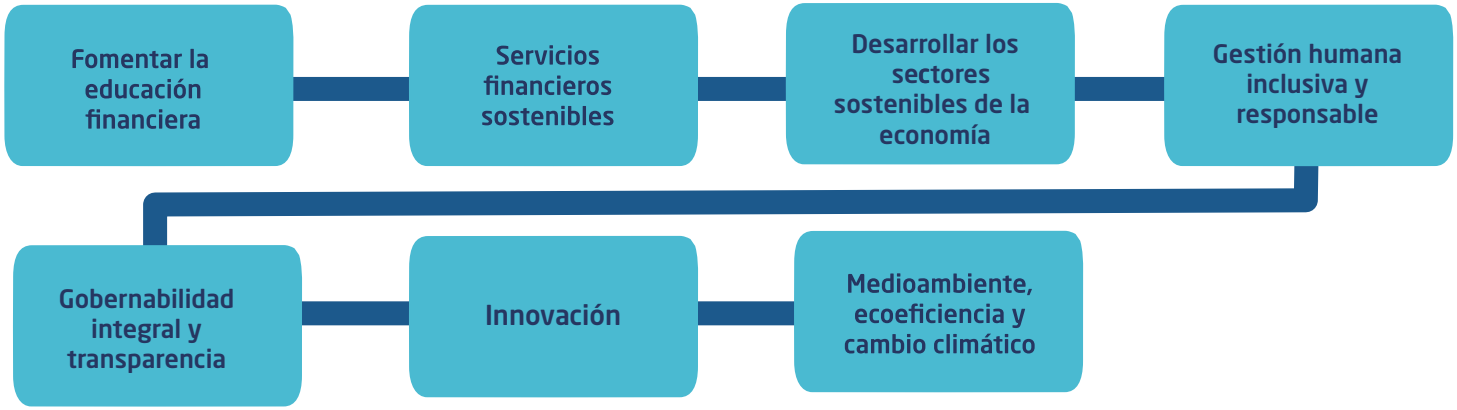
Principio 1.2.

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 al 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 al 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
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.
Hemos implementado programas, procesos, iniciativas y acciones con el fin de alcanzar las metas establecidas y monitorear su progreso de manera anual:

Meta a 2030	¿Cómo lo vamos a lograr?
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 Campesinos hacia el Progreso, Guakía Ambiente y Fondo de Agua Yaque del Norte.**
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:

Principio 2.4. Principio 6.1.

Compromiso	Meta a 2030	¿Cómo vamos en 2021?
Convertirnos es una organización cero emisiones certificada.	**Sembrar más de un (1) millón de árboles.**	**837,463 árboles sembrados.**
Ser el mayor productor de energía fotovoltaica de República Dominicana.	**Generar 4.6 mega watts/año**	**3.5mW de capacidad instalado.**
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.**	**89,597 personas impactadas**
Contribuir con la educación sostenible del entramado social y empresarial de la República Dominicana.	**Lograr la educación sostenible de 500 personas.**	**1,068 personas impactadas**

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, nuestras 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 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 y mejorar la nutrición.
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 e implementamos el proyecto de apoyo a la reducción de la mortalidad materno infantil desde hace más de 5 años.
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Banco Popular desarrolla el programa de becas Excelencia Popular, el de mayor alcance del sistema financiero del país, el cual promueve los nuevos talentos y les ofrece oportunidades de educación superior para que puedan contribuir al desarrollo sostenible de la República Dominicana.
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.

ODS	Contribución
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.
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 las cuales se destacan Impúlsate Popular y Challenge Popular. Además, contamos con el mayor programa de becas del sistema financiero. 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 ciudad 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, AIREN, 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 DESEMPEÑO FINANCIERO Y REPUTACIÓN

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.

Impactos:

- Sostenibilidad financiera del negocio y para los clientes
- Desarrollo económico
- Disponibilidad de recursos para el financiamiento

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)	2019	2020	2021
Ingresos (*)	68,930,983	71,971,082	74,562,419
Costos operacionales	3,466,013	3,507,202	4,429,552
Salarios y beneficios de los empleados	16,460,099	16,458,707	17,017,851
Pagos a proveedores de capital	20,943,090	21,749,937	15,408,224
Pagos al Gobierno	5,206,401	4,361,661	5,384,491
Inversiones en la comunidad	257,235	284,627	327,415
VEG-VED	22,598,145	25,608,948	31,994,886

(*) Los ingresos excluyen los ingresos no relacionados a la operación exceptuando la venta de activos.

Gracias a la recuperación económica vivida en 2021 y el trabajo de todas las filiales, Grupo Popular tuvo un desempeño muy positivo, logrando ingresos de RD$74,562 millones. Al finalizar el año 2021, los activos totales consolidados del Grupo Popular y sus empresas filiales alcanzaron un valor de RD$708,503 millones, experimentando un crecimiento de un 8% con respecto al año 2020. Asimismo, los depósitos totales consolidados se elevaron a RD$530,774millones, logrando un incremento de 8.0%. Finalmente, las actividades desarrolladas por las empresas filiales locales e internacionales posibilitaron que el Grupo Popular, S. A. presente al 31 de diciembre del año 2021 utilidades netas por valor RD$16,104 millones.

Banco Popular - cifras expresadas en millones de RD$

	2019	2020	2021
Activos totales	478,161	556,855	606,918
Cartera de crédito neta	315,026	340,143	368,376
Depósitos totales	381,605	436,670	474,793
Índice de cartera vencida y en mora	1.10%	1,19%	0.70%
Patrimonio	54,418	63,975	77,544
Utilidades netas	9,577	9,567	13,585
Crecimiento de cartera neta	**2019**	**2020**	**2021**
Créditos comerciales	23.226	25.633	23.185
Créditos de consumo	8.730	-2.247	2.373
Créditos hipotecarios	3.117	1.731	4.195

En el año 2021 el Banco Popular logró crecimiento en su total de activos en un 9.0% versus el periodo anterior, destacándose un crecimiento en la cartera de créditos de un 8.7%, principalmente en los créditos comerciales. De la misma forma la cartera de depósitos obtuvo un crecimiento de 8.7%.

Asimismo, la organización financiera cerró el año 2021 con la cartera crediticia más sana del sistema financiero dominicano y con el índice de riesgo más bajo, cerrando con un balance en la cartera vencida sobre cartera total en 0.70%, mientras que el índice de cobertura de cartera vencida terminó el año en 435.69%. En tanto, el nivel de solvencia fue del 16.71%, lo que sobrepasa el límite requerido por las autoridades del sistema.

AFP Popular - cifras expresadas en millones de RD$

Rubro / año	2019	2020	2021
Fondo de pensiones administrado	194,930	226,507	262,959
Rentabilidad del fondo de pensiones	10.95%	10.45%	11.45%
Número de afiliados	1,232,621	1,282,025	1,354,061
Participación de mercado	35.05%	35.09%	34.71%
Utilidades netas	2,079	1,578	1,629

Al cierre del 2021, reafirmamos nuestro liderazgo en el sector pensiones. Estamos posicionados en el primer lugar de afiliados, cotizantes y fondo administrado, lo que refuerza nuestra trayectoria de liderazgo en el mercado previsional. Asimismo, podemos destacar el rendimiento logrado durante el 2021 en los fondos que gestionamos para nuestros clientes.

La rentabilidad neta del año fue de 11.45% para el Fondo Administrado, mayor a la obtenida en los últimos tres años y el rendimiento promedio de los últimos cinco (5) años es de 10.24%, congruentes con nuestra estrategia de inversión a largo plazo, lo que corresponde a la naturaleza de los fondos de pensiones.

Inversiones Popular

Rubro / año	2019	2020	2021
Cuentas de corretaje	18,033	19,302	20,808
Volumen transado en mercados *	425,753	472,981	519,189
Primario y secundario *	283.5	343.2	423

**cifras expresadas en millones $RD*

Durante 2021, Inversiones Popular presentó un incremento en las utilidades netas de un 23.25% con relación al año 2020. Aumentó el volumen transado en 46,208 millones para un incremento de un 9.78%. En lo que respecta a las cuentas de corretaje creció en un 7.8% la cantidad de cuentas vigentes.

AFI Popular

	2019	2020	2021
Patrimonio administrado *	7.072	9,214	9,214
De fondos de inversión	10%	6%	6%
Calificación de riesgo de inversiones financieras	FIC Pago Recurrente AA- fa M3 FIC Capitalizable AA- fa M3 FIC Inmobiliario BBBfa (N) FIC Multiactivos A- fa (N) M5 FIC Desarrollo Socs BBBfa (N) *(N) quiere decir que tiene menos de 1095 días		FIC Pago Recurrente AA- fa M3

**cifras expresadas en millones $RD*

Durante el año 2021 los activos bajo administración de AFI Popular aumentaron en RD$1,042 millones, lo que representan un aumento de 12.2%, resultado de la colocación de cuotas de participación del Fondo Cerrado de Desarrollo de Sociedades Popular.

Fiduciaria Popular

	2019	2020	2021
Patrimonios autónomos administrados	**202**	**211**	**282**
Monto patrimonial administrado	**RD$16,200**	**RD$19,596**	**RD$39,351**
Participación de mercado	**25.70%**	**29%**	**32% (est.)**
Utilidades netas*	**16**	**19,4**	**35.3**

**cifras expresadas en millones RD$*

Durante el año 2021 se activaron un gran número de fideicomisos de desarrollo inmobiliario que se habían firmado al final del año 2019 y durante el año 2020 pero que por efecto de la pandemia fueron puestos en espera hasta la reactivación del mercado.
El crecimiento de los patrimonios administrados fue debido a la firma del Fideicomiso Oferta Pública Larimar 1, con un patrimonio de USD 188MM y por el aumento de los Fideicomisos de desarrollo inmobiliario.

Además, tuvimos un crecimiento de las utilidades que se originaron por el crecimiento del negocio y por avance desde el año 2019 en un plan de aumento de tarifas y de mejora en la eficiencia operacional del negocio.

Popular Bank - cifras expresadas en millones de $USD

	2019	2020	2021
Activos totales	**1,421**	**1,384**	**1,418**
Cartera de crédito neta	**850**	**784**	**860**
Depósitos totales	**1,127**	**1,071**	**1,094**
Índice de cartera vencida	**0.20%**	**0.La21%**	**0.09%**
Patrimonio total	**282**	**304**	**316**
Utilidades netas	**24,4**	**17**	**19.1**

Para cierre de 2021, los activos totales de US$1,418 millones representan un 4.5% superior al objetivo proyectado para el período, manteniendo excelentes niveles de calidad de cartera con un índice de cartera vencida de 0.09%.

Además, los depósitos de clientes totalizan US$1,093 millones, distribuidos en US$685 millones en depósitos a plazo (62%) y US$409 millones en cuentas corrientes y de ahorros (38%). El patrimonio de US$316 millones supera en un 4% (US$12 millones) el patrimonio del año anterior y presenta una sólida posición de liquidez con un índice de 47.58% muy superior al 30% requerido regulatoriamente.

Así mismo, el índice de solvencia alcanzado de 25.14% es también superior al 8% requerido por las normativas panameñas y demuestra una sólida posición de solvencia de fondos de capital.

Por último, obtuvimos un margen operativo de 29.38%, un incremento significativo frente a 2020, año el que este indicador fue de 2.99%.

Servicios Digitales

Marca comercial Avance	2019	2020	2021
# de desembolsos para capital trabajo	2,765	2,016	2,759
Monto de avances	2,812	2,304	3,214
Marca comercial Azul	**2019**	**2020**	**2021**
Facturación por comercios	RD$202,318	RD$193,505	RD$276,212
Cantidad de transacciones	86.3	72	96

**cifras expresadas en millones $RD*

En 2021 logramos recuperarnos de la afectación en la actividad comercial causada por la pandemia, y obtuvimos un desempeño cercano a lo logrado en 2019, antes de la propagación del COVID-19. La facturación de esta filial aumentó en un 43% sobre el año anterior, con un total de 37,000 terminales y más de RD$96 millones de transacciones procesadas en 2021.

Iniciativas que impulsaron la rentabilidad en el 2021

Banco Popular - Proyecto + Eficiencia

Con el fin de reducir los gastos operacionales, continuamos con la implementación del 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.

Nuestra meta era lograr ahorros en gastos operacionales por RD$425 millones, lo que hemos superado significativamente con ahorros capturados por RD$702 millones.

Fiduciaria Popular - SIFI WEB

En 2021 culminamos la fase de diseño y pruebas para la salida a producción de una aplicación web para el autoservicio de los clientes, la cual estará en desarrollo el primer semestre del 2022.

Fiduciaria Popular - Mejoras tributarias al sistema

Con el objetivo de aumentar los controles para el pago de los impuestos dentro de los plazos establecidos, se implementaron mejoras tributarias a nuestro sistema, reduciendo el riesgo operacional por el pago de impuestos de los fideicomisos fuera de los plazos establecidos

Inversiones Popular – Presencia en redes sociales

En 2021 buscamos aumentar nuestra presencia en los medios digitales, a través de diferentes acciones logramos captar 7,400 nuevos seguidores leales a la cuenta, logrando posicionar al Puesto de Bolsa dentro de las primeras 5 empresas que se dedican a la educación en el Mercado de Valores.

AFP Popular – Cero Papel

En 2021 desarrollamos una iniciativa para reducir la utilización de papel en la ejecución de procesos internos y automatizar el 90% de los flujos internos documentales, con esta implementación obtuvimos con una disminución de un 47% de utilización de papel, representando un total de 20,805 en ahorro de impresión.

Servicios Digitales – Expansión del servicio DCC en terminales integradas

En 2021 buscamos proveer a los comercios con terminales integradas del producto de conversión dinámica de moneda en sus terminales. Gracias a esto, logramos ingresos adicionales representando un 9.0% del total de los ingresos por conversión dinámica de moneda.

Servicios Digitales – Firma Digital Avance Capital Dominicana

Trabajamos para hacer más eficiente el proceso de firma de los contratos, logrando que el 48% de los desembolsos se firmen de manera digital. Anteriormente el proceso de firma de contrato tardaba alrededor de 78 horas y con la implementación de esta herramienta hemos logrado disminuir el tiempo a 16 horas eficientizando el proceso y optimizando el tiempo en más de 4 veces.

Cumplimiento de metas y retos 2021

Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Banco Popular **Mantener una participación de mercado de un 31%.**	**Logrado**	**31.31% posicionándonos como el banco múltiple con mayor participación del mercado en cartera de créditos.**
Banco Popular **Lograr una meta de eficiencia igual o menor a 61.06%.**	**Logrado**	**Logramos un 57.65%.**
Popular Bank **Incrementar las transacciones regionales .**	**Logrado**	**Se logró el establecimiento y consolidación de nuevas relaciones, ampliando la base de contrapartes para la colocación de activos a corto plazo e inversión en instrumentos.**
Popular Bank **Incremento de operaciones de tesorería como vehículo de diversificación, así como en otros productos.**	**Logrado**	**Se implementó la estrategia de maximización de rendimiento de los excedentes de liquidez a través de la mesa de tesorería, logrando la diversificación de los activos líquidos de alta calidad.**
Popular Bank **Incrementar la transaccionalidad de banca por internet, ajustando simultáneamente las tarifas de nuestros canales no digitales.**	**Logrado**	**La nueva plataforma de internet banking se encuentra ya implementada, brindando mejoras en el servicio y con un alcance a un creciente número de clientes.**
AFI **Colocar nuevas emisiones a través del Fondo de Desarrollo de Sociedades y el Fondo Inmobiliario Pesos.**	**Logrado parcialmente**	**Se logró parcialmente, las colocaciones del Fondo Inmobiliario Pesos se trasladaron al año 2022. La situación económica afectó la industria de los fondos, en especial en el segundo semestre, afectando las colocaciones programadas.**
AFI **Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) mayor al 17%.**	**Logrado**	**Se alcanzó un ROE 23.17%.**
AFP Popular **Aumentar el número de afiliados en más de un 3% con relación al cierre del año 2020.**	**Logrado**	**Al cierre del 2021, AFP Popular logró un aumento de 5.4% con relación al año 2020.**
AFP Popular **Aumentar el número de aportantes en más de un 4%.**	**Parcialmente logrado**	**Al cierre del 2021, AFP Popular logró un aumento de 12.2% con relación al año 2020.**
AFP Popular **Lograr incrementar los fondos administrados en más de un 13% con relación al cierre del año 2020.**	**Logrado**	**Al cierre del año 2021, AFP Popular logró el incremento de los fondos en un 16.1% con relación al Año 2020.**
AFP Popular **Mantener un índice de eficiencia (Gastos/Fondos Administrados) igual o menor a 0.53%.**	**Logrado**	**Al cierre del año 2021, AFP Popular logró mantener un índice de eficiencia de un 0.64%, presentando una mejoría con relación al año 2020 en un 0.04%.**
AFP Popular **Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) mayor al 29%.**	**Logrado**	**Al cierre del año 2021, AFP Popular alcanzó un ROE por un valor de 29%, mayor en un 2% con relación al 27% del año 2020.**

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
AFP Popular **Participación activa a nivel de stakeholders del sistema, a fines de que el impacto de la reforma de la Ley no reduzca los Fondos administrados e impacten la sostenibilidad y crecimiento del mismo.**	**Logrado**	**AFP Popular participó activamente de manera directa y vía el gremio en las propuestas de iniciativas de modificación de la ley y sus normas complementarias; así como la sostenibilidad del sistema. Adicionalmente, se preparó un documento con 25 propuestas de mejoras a la Ley 87-01 para logra MAS Y MEJORES PENSIONES.**
Servicios Digitales Popular **Incrementar el margen neto a 53 puntos base.**	**Logrado**	**El margen neto se situó en 53 puntos base al cierre del año 2021.**
Servicios Digitales Popular **Incrementar la aceptación promedio del producto DCC a un 30%.**	**Logrado**	**La aceptación del servicio de DCC llego hasta 30%.**

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Grupo Popular en general	**Mantener ROE por encima de 14.40%.**	**Corto plazo (1 año)**
Grupo Popular en general	**Mantener ROI por encima de 15.86%.**	**Corto plazo (1 año)**
Banco Popular	**Mantener el índice de eficiencia por debajo de 58.7%.**	**Corto plazo (1 año)**
Banco Popular	**Lograr un ROA superior al 2.3%.**	**Corto plazo (1 año)**
Banco Popular	**Lograr un ROE superior al 17.4%.**	**Corto plazo (1 año)**
Banco Popular	**Mantener la participación de mercado en cartera por encima del 31%.**	**Corto plazo (1 año)**
Banco Popular	**Mantener el índice de solvencia por encima del 12%.**	**Corto plazo (1 año)**
Popular Bank	**Intensificar la penetración y "cross-selling" de productos fiduciarios en la propuesta de valores a nuestros actuales clientes:**	**Corto plazo (1 año)**
AFI Popular	**Colocar al menos RD$1,000 millones del Fondo de Inversión Cerrado Renta Inmobiliaria Pesos Popular antes del cierre del año 2022.**	**Corto plazo (1 año)**

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
AFI Popular	Para el año 2022, lograr la autorización por parte del regulador de un fondo de inversión abierto	Corto plazo (1 año)
Fiduciaria Popular	Mantener el margen operativo frente la mayor competencia en tarifas que se ha presentado en el mercado.	Corto plazo (1 año)
Fiduciaria Popular	Mantener la participación de mercado frente una mayor competencia en tarifas por parte de los otros actores del mercado.	Corto plazo (1 año)
Inversiones Popular	Para el 2022 habremos habilitado la consulta de los estados de cuentas para el 100% de los clientes con balances disponibles a través de la página web.	Corto plazo (1 año)
Inversiones Popular	Para el 2022 habremos implementado la apertura y actualización de cuentas de corretaje, en formato digital, para el 50% de los clientes.	Corto plazo (1 año)
Inversiones Popular	Para el 2022 habremos incrementado en un 8% la cantidad de cuentas de corretaje abiertas en el Puesto de Bolsa.	Corto plazo (1 año)
Inversiones Popular	Para el 2022 habremos aumentado los ingresos por comisiones en un 40%.	Corto plazo (1 año)
AFP Popular	Lograr incrementar los fondos administrados en más de un 10.0% con relación al cierre del año 2021.	Corto plazo (1 año)
AFP Popular	Alcanzar un índice de eficiencia (Gastos/Fondos Administrados) igual o menor a 0.6%.	Corto plazo (1 año)
AFP Popular	Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) mayor al 25%.	Corto plazo (1 año)
AFP Popular	Aumentar el número de afiliados en más de un 4% con relación al cierre del año 2021.	Corto plazo (1 año)
AFP Popular	Aumentar el número de aportantes en más de un 6%.	Corto plazo (1 año)
AFP Popular	Participación activa a nivel de StakeHolders del Sistema, a fines de que el impacto de la reforma de la Ley no reduzca los Fondos administrados e impacten la sostenibilidad y crecimiento del mismo.	Mediano plazo (3 a 5 años)

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Servicios Digitales	Implementación del producto Tap on Phone y afiliaciones de este producto que contribuyan a incrementar en un 3.0% la cantidad de localidades.	Corto plazo (1 año).
Servicios Digitales	10% de los afiliados de AZUL utilicen activamente el APP AZUL.	Corto plazo (1 año).
Servicios Digitales	Incrementar la aceptación promedio del producto DCC a un 39%.	Mediano plazo (3 a 5 años).

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 nuestras filiales por lo que la gestión integral de riesgo es parte fundamental de nuestra operación.

Impactos:

- Sostenibilidad financiera de la organización
- Protección del capital de los clientes
- Conservación de la reputación y confianza de los grupos de interés

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

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 integral de riesgo que nos permite identificar, caracterizar y medir el impacto y la probabilidad de los riesgos y así adoptar las medidas oportunas, e implementar los controles necesarios para mitigar o 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, así como proteger los ahorros de los depositantes. Lo anterior, 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, riesgo de terceros y riesgo de modelo, así como los riesgos emergentes a los que está expuesta la entidad, como son el estratégico, reputacional, moral y de cumplimiento.

La gestión de riesgo cubre los principales riesgos inherentes al negocio, amparada en metodologías acorde al tamaño y perfil de riesgo de la entidad. 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 entidad y la toma de decisiones
- Independencia de la función de riesgos
- Una cultura de riesgo integrada en toda la entidad
- Comunicación y reporte oportuno 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 eLa 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, una declaración de apetito de riesgo y límites de tolerancia.

Además, 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 las solicitudes de crédito para encontrar la mejor alternativa, producto y servicio a ofrecer, según las necesidades de los clientes y propósitos de la facilidad crediticia requerida, así como el apetito de riesgo definido.

En primer lugar, requerimos a los clientes suministrar informaciones que nos permiten conocer a nuestros clientes y evaluar su capacidad de pago. Asimismo, se requiere toda la documentación necesaria para completar los expedientes de crédito, cumpliendo así con la normativa vigente y los lineamientos establecidos en nuestras políticas internas.

En segunda instancia, contamos con criterios de aceptación de riesgo y listas de exclusión o créditos prohibidos, en la cual se detallan los criterios generales para el otorgamiento de créditos y aquellas operaciones para las cuales no tenemos apetito de riesgo. Estos lineamientos se encuentran contenidos dentro del Manual de Políticas de Riesgo de Crédito, publicado en la Intranet, de manera que pueda ser consultado por todos nuestros colaboradores.

Riesgo de crédito

	2019	2020	2021
Exposición de cartera bruta	RD$321,784 millones, considerando capital e intereses.	RD$350,628 millones, considerando capital e intereses	RD$379,992 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)	RD$11,615 millones de provisiones constituidas, con un índice de riesgo de 2.46% (considerando cartera capital, interés y contingencia)
Cartera vencida y porcentaje de cobertura de provisiones	La cartera vencida cerró en 1.10% con una cobertura de provisiones constituidas de 192%.	La cartera vencida cerró en 1.19% con una cobertura de provisiones constituidas de 252%.	La cartera vencida cerró en 0.70% con una cobertura de provisiones constituidas de 436%.

La cartera de créditos bruta, incluyendo capital e interés, cerró el año 2021 con balance de RD$379,992 millones, creciendo 8.4% respecto al año 2020. Más del 60% de la cartera está concentrada en créditos comerciales, caracterizada por su baja morosidad y alta cobertura de garantía. La cartera de créditos cuenta con provisiones constituidas de RD$11,615 millones, resultando en un índice de riesgo de 2.46%. Estas provisiones incluyen ~RD$3,200 millones de provisiones excedentes constituidas por la institución para cubrir los riesgos latentes en la cartera de créditos que pudieran materializarse durante el año 2022, como parte de la gestión proactiva del riesgo que caracteriza la institución.

La cartera vencida al cierre del año 2021 representó el 0.70%, disminuyendo con respecto al año anterior, y manteniéndose muy por debajo del promedio del resto del mercado, 1.52%. La cobertura de provisiones constituidas fue del 436%.

Riesgo de mercado

	2019	2020	2021
Activos Sensibles a Tasa de Interés	RD$389,887 millones	RD$461,665 millones	RD$504,340 millones
Pasivos Sensibles a Tasa de Interés	RD$409,350 millones.	RD$477,136 millones	RD$511,987 millones
Tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPP)	6.18%	3.10% TIPPP a diciembre 2020 Tasa de referencia en moneda extranjera - 0.59%	2.31% TIPPP a diciembre 2021 Tasa de interés de referencia en moneda extranjera - 0.44%
Tipo de cambio (en relación con USD)	RD$52.9 por US$1.00.	RD$58.1 por US$1.00 (tasa mercado spot)	RD$56.8 por US$1.00
Requerimiento de capital por riesgo de mercado	2.41%	1.34%	0.97%

Durante el año 2021 el Banco mostró un incremento de 9.2% respecto al año anterior en sus activos sensibles a tasas de interés, impulsados principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos y del portafolio de inversiones, mientras que sus pasivos sensibles a tasas de interés aumentaron en 7.3% impulsados por el incremento en los depósitos del público.

No obstante, el riesgo asociado a las variaciones de los precios en el mercado disminuyó, reflejando el ambiente de tasas de interés reducidas y poca volatilidad que caracterizaron el año 2021, producto de las medidas implementadas por las autoridades monetarias durante 2020 y 2021 para enfrentar la coyuntura económica ocasionada por la COVID-19. Como resultado, el requerimiento de capital por riesgo de mercado se colocó en 0.97%, inferior en 37 puntos base a su nivel de cierre de 2020.

Riesgo de liquidez

	2019	2020	2021
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 situaron en 248% y 245% para las bandas de 0-30 días y 0-90 días,	RD$504,340 millones Las razones de liquidez en moneda nacional se situaron en 332% y 350% para las bandas de 0-30 días y 0-90 días, respectivamente. En moneda extranjera, se colocaron en 255% de 0-30 días y en 176% de 0-90 días.

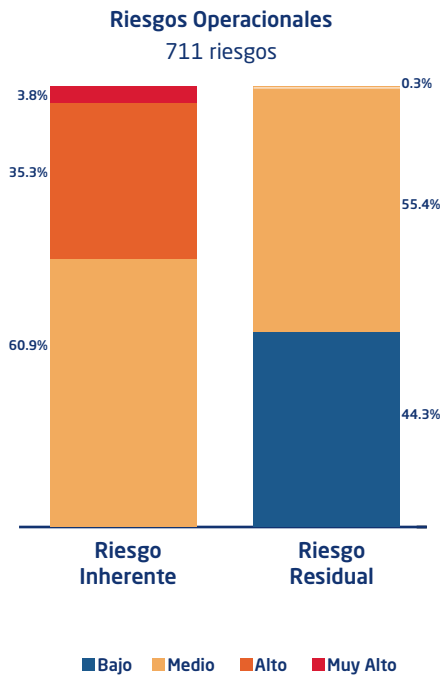
Durante 2020, el Banco Popular mantuvo una liquidez holgada en ambas monedas, lo que le permitió cumplir con sus compromisos de forma oportuna, incrementar su cartera de crédito y su portafolio de inversiones, participando activamente en el mercado de valores primario y secundario. Esto queda evidenciado 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	2021
Pérdida operacional bruta acumulada como porcentaje de los ingresos brutos	**0.76%**	**0.50%**	**0.81%**

Al 31 de diciembre de 2021 se registra un aumento en las pérdidas operacionales brutas de un 62% respecto al año 2020, sin embargo, se mantienen dentro del apetito de riesgo definido.

Durante el año 2021, el Banco continuó con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional, y, en consecuencia, el 99.7% de los riesgos operacionales residuales se encuentran en los niveles de impacto medio y bajo.



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

Como resultado de la implementación de medidas de mitigación, identificación de nuevos controles y mejoras a los controles existentes, el 76.75% de los eventos LAFT-PADM se encuentran en los niveles de impacto medio y bajo en su nivel residual al cierre del año 2021.

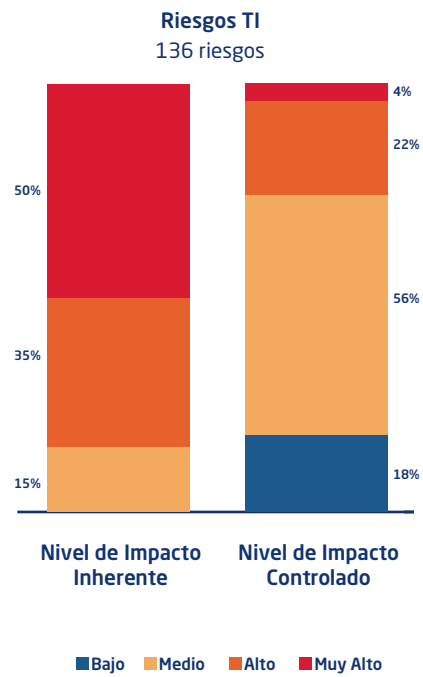
Riesgo de la seguridad de la información y cibernético

El 2021 representó un gran desafío en materia de ciberseguridad, pues la reactivación económica global ha reconfigurado la forma en la que operan las organizaciones, siendo cada vez más distribuidas y apalancándose en tecnologías de comunicación remota y teletrabajo. Asimismo, la transformación digital ha acelerado la adopción de nuevos canales de servicios y nuevas funcionalidades, incrementando significativamente los riesgos y amenazas cibernéticas para los consumidores.

Tomando como referencia estándares y buenas prácticas internacionales en materia de ciberseguridad, Banco Popular ha centrado sus esfuerzos en la identificación de los riesgos y la implementación de controles para protección de toda la información sensible que es procesada, almacenada y trasmitida a través de los distintos procesos críticos del negocio, dando especial atención en el aseguramiento de toda la infraestructura tecnológica que soporta dicha operación. De la misma forma, se han enfocado incontables esfuerzos en hacer más eficientes los procesos de detección, priorización y remediación de vulnerabilidades tecnológicas, así como también el monitoreo, detección, investigación y gestión de incidentes de ciberseguridad a través del centro de operaciones de seguridad, reduciendo significativamente la probabilidad que atacantes pueden comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Riesgos de tecnología de la información (TI)

Durante el año 2021, se continuó fortaleciendo la matriz de riesgo de tecnología de la información, mediante la revisión de los riesgos tecnológicos, utilizando como marco COBIT5.

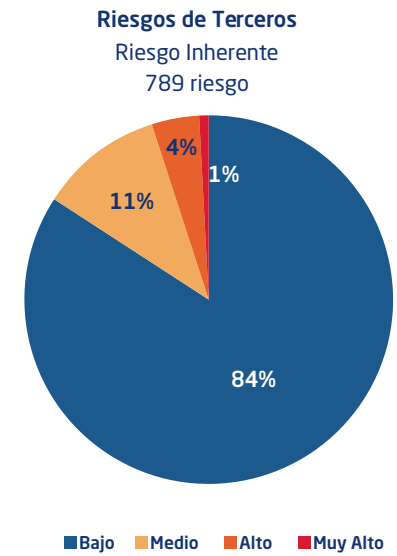


Fueron definidos y afinados los controles, logrando mejorar de manera significativa el perfil de riesgo.

En consecuencia, al cierre del año 2021, el 74% de los 136 riesgos tecnológicos identificados se encuentra en los niveles de impacto residual medio y bajo.

Riesgos de terceros

Durante el año 2021, se inició la identificación y remediación de los riesgos relacionados a otros grupos adicionales de terceros. Se fortalecieron las cláusulas contractuales diseñadas para mitigar los riesgos identificados y se inició un piloto para el proceso de monitoreo de proveedores rediseñado en base a las mejoras aplicadas al proceso de abastecimiento y gestión de riesgos de terceros.



Así mismo, se incorporaron, al proceso de evaluación y monitoreo de proveedores y terceros, la utilización de los reportes y alertas, las cuales están sujetas a un seguimiento periódico.

Riesgos emergentes

Durante el año 2021, se fortalecieron las matrices de riesgo moral, cumplimiento y del riesgo reputacional. Asimismo, se formalizó la metodología para la gestión del riesgo estratégico, junto a su respectiva matriz de riesgo, que detalla los riesgos y controles identificados con su nivel de riesgo inherente y controlado. Se mantuvo el monitoreo continuo de los indicadores de medición y límites de tolerancia para los riesgos reputacional, moral, de cumplimiento y estratégico, con fines de asegurar el cumplimiento del apetito al riesgo definido.

Riesgo de modelo

Como parte de la estrategia de riesgo definida para 2021, se formalizó el marco de gestión del riesgo de modelo, complementando el programa de monitoreo y validación de modelos existente y estableciendo los criterios para el gobierno, creación de un inventario, desarrollo, gestión y seguimiento de los modelos internos utilizados en la toma de decisiones. De igual manera, se implementó una nueva herramienta que permite la automatización del proceso de generación y seguimiento a los indicadores más relevantes del proceso de monitoreo y validación.

Iniciativas que impulsaron la gestión integral de riesgos en el 2021

Monitoreo continuo de los riesgos en el contexto de COVID-19, haciendo especial énfasis en la gestión de la cartera de créditos, como principal activo de la institución, y en la liquidez, como elemento esencial para la continuidad del negocio.

Implementación de **nuevas metodologías de medición** complementarias a las establecidas en la normativa vigente, mejoras al marco y a las políticas de gestión de riesgo y actualización de las matrices para las distintas categorías de riesgo.
Adecuación y fortalecimiento de la gestión del riesgo tecnológico, riesgo de terceros y riesgo cibernético, para apoyar la transición hacia una banca cada vez más digital.

Revisión de la metodología de riesgo operacional y control interno para evolucionar hacia gestión anticipativa de los riesgos operacionales y eficiencia operativa.

Diseño y formalización de un marco que establece los lineamientos para la **gestión del riesgo de modelo.**

Cumplimiento de metas y retos 2020

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Fortaleceremos la cultura de riesgo y continuaremos permeando el apetito de riesgo a través de la organización.	Logrado	Se llevaron a cabo campañas de concientización tanto a empleados, funcionarios, miembros de Consejo de Administración, como a suplidores y clientes.
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.	Logrado	Los riesgos se mantuvieron controlados y se fortaleció el patrimonio.
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.	Logrado	Se implementaron nuevas metodologías y se fortalecieron otras, sobre todo en los riesgos de liquidez, emergentes, tecnológico, de terceros y de modelo.
Ampliaremos el programa de monitoreo y validación de modelos, incluyendo nuevos análisis y modelos a monitorear.	Logrado	Se formalizó el marco de gestión del riesgo de modelo, se construyó inventario de modelos y se implementó herramienta tecnológica para el monitoreo y validación.
Buscamos optimizar los procesos de gestión de la cartera de créditos a través de la implementación de nuevas herramientas y estrategias.	Logrado	En proceso de concluir con la implementación de modelos de rating recién calibrados así como nueva plataforma tecnológica.
Optimizaremos el programa de continuidad del negocio para incrementar la resiliencia de la institución y mantener actualizados los planes de contingencia.	Logrado	Todos los planes de continuidad y de contingencia fueron revisados y son probados anualmente.

Reto 2019	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
Implementar el marco de gestión del riesgo de modelos.	Logrado	Se formalizó el marco de gestión del riesgo de modelo, se construyó inventario de modelos y se implementó herramienta tecnológica para el monitoreo y validación.
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.	No Logrado	Hemos establecido esta meta en el largo plazo, en los próximos años continuaremos trabajando para desarrollar los análisis de riesgos ASG.

Hacia dónde vamos en gestión integral de riesgos

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
BPD	Fortalecer la integración de la gestión de riesgo en la cultura organizacional.	Corto plazo (1 año)
BPD	Continuar con la definición e implementación de metodologías complementarias para la medición y monitoreo de los riesgos de mercado y liquidez, riesgos emergentes, riesgo operacional y control interno, así como con la actualización de las metodologías ya existentes.	Corto plazo (1 año)
BPD	Fortalecer la gestión de eventos potenciales del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, con la implementación de la nueva la metodología de la asignación del nivel de riesgo de clientes y el diseño de nuevos indicadores para monitorear el marco de gestión de eventos potenciales.	Corto plazo (1 año)
BPD	Robustecer las políticas y los procesos para la gestión del riesgo cibernético, incorporando nuevas herramientas e indicadores de monitoreo de seguridad de la información para prevenir y monitorear posibles eventos de riesgo.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Continuar desarrollando capacidades analíticas, haciendo énfasis en aquellas que permitan implementar metodologías más avanzadas y de aprendizaje automático.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Fortalecer la gestión integral de riesgos, a través de la definición y monitoreo de indicadores de riesgo de manera consolidada.	Corto plazo (1 año)

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 acciones y actitudes que estos 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.

Impactos:

- Protección de la reputación como activo intangible del Grupo.

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 estudios de reputación 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. Para estos fines utilizábamos el modelo RepTrak® Pulse de Reputation Institute. Este año hemos migrado al modelo Shapley Value de IPSOS, que evalúa 5 dimensiones temáticas (Empresa, Producto, Comunidad/RSE, Ética y Otros), compuestas por un conjunto de 20 atributos para Banco Popular y sus dos directos competidores, además evalúa 4 categorías de elementos (familiaridad, favorabilidad, confianza y respaldo efectivo) que conforman un modelo integral de reputación.

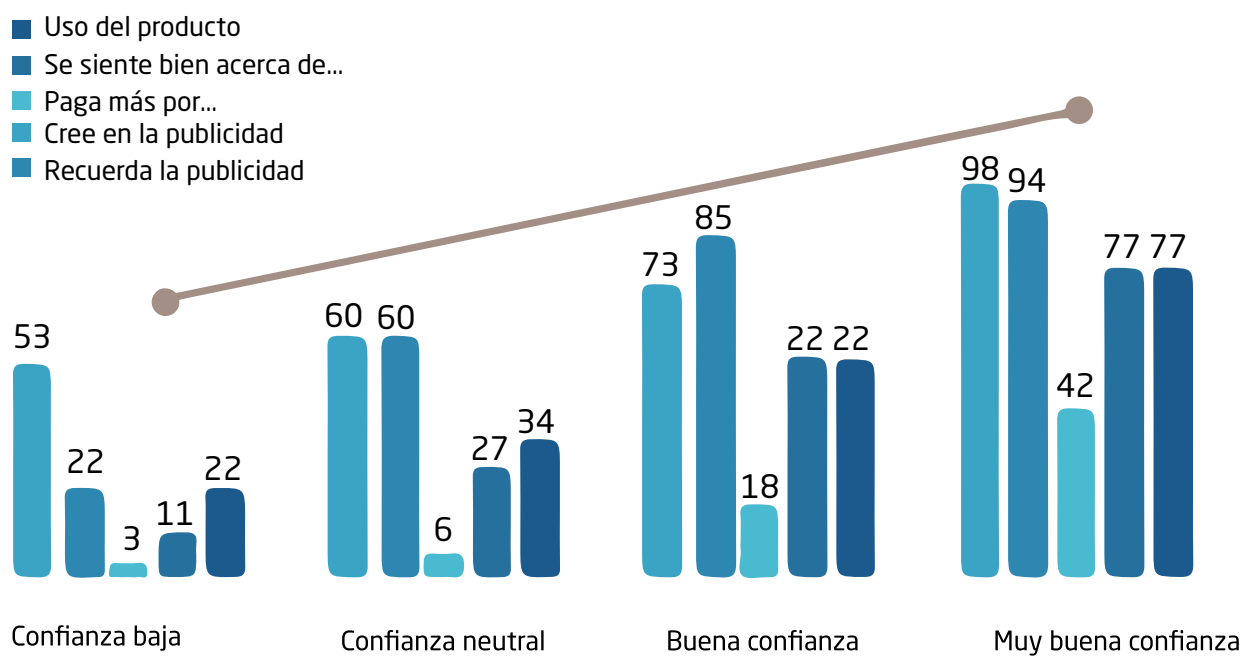
GRI 103-3

¿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 el 2021, cambiamos nuestro modelo de reputación. Pasamos de RepTrak a IPSO. Esta nueva metodología utiliza un modelo integral, que analiza una serie de métricas de reputación potencial e identifica 5 factores principales que son: conocimiento, familiaridad, favorabilidad, confianza y respaldo efectivo. Sin embargo, para el índice de reputación se toma como indicador el factor de confianza como único número.



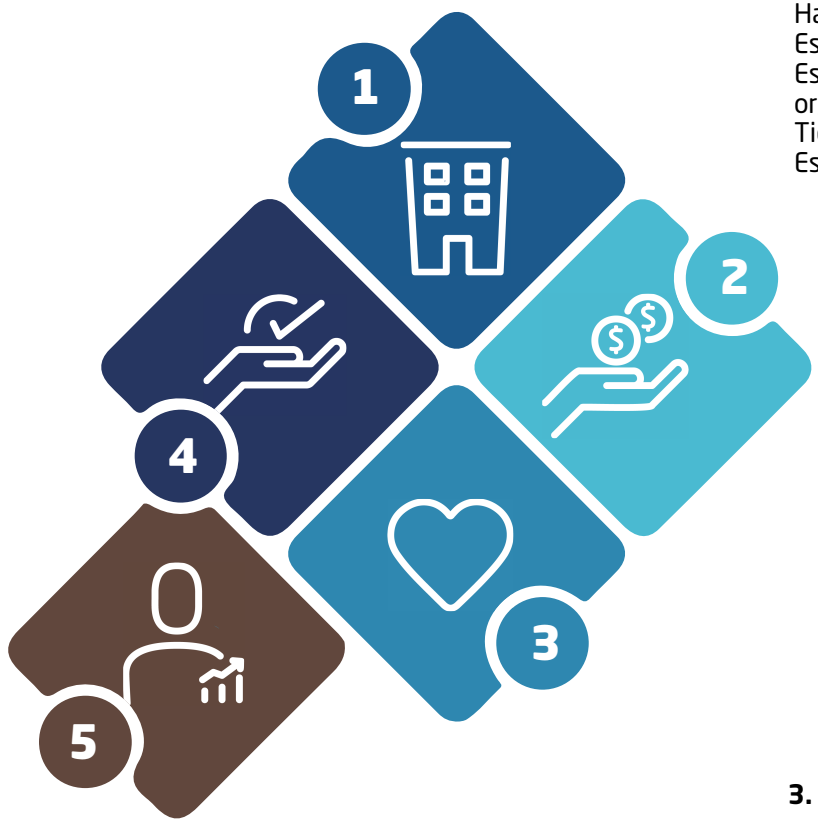
Asimismo, este modelo analiza distintos indicadores de confianza a partir de atributos que luego son agrupados en dimensiones. El modelo evalúa 5 dimensiones racionales (Empresa, Producto, Comunidad/RSE, Ética y Otros.) compuestas por un conjunto de 20 atributos para Banco Popular y varios de sus competidores directos. Los análisis de estos indicadores crean un mapa de ruta para desarrollar mensajes claves y ayudan a orientar planes estratégicos y tácticos.

Los 20 atributos se agrupan en 5 dimensiones temáticas

1. Empresa

Hace un aporte positivo al país
Es prestigioso
Es un banco en el que sus empleados están orgullosos de trabajar
Tiene amplia trayectoria
Es un banco fuerte y sólido

4. Ética
Proporciona suficiente información sobre los servicios que ofrece Cumple con todas las leyes y regulaciones del país Tiene prácticas de negocio éticas y transparentes



2. Producto
Brinda servicios de alta calidad Es moderno e innovador Ofrece servicios que se ajustan a distintos tipos de clientes

5. Otros

Contribuye a la economía local Respeta los derechos de los trabajadores
Ayuda a las pequeñas empresas a conectarse con los consumidores
Es cercana

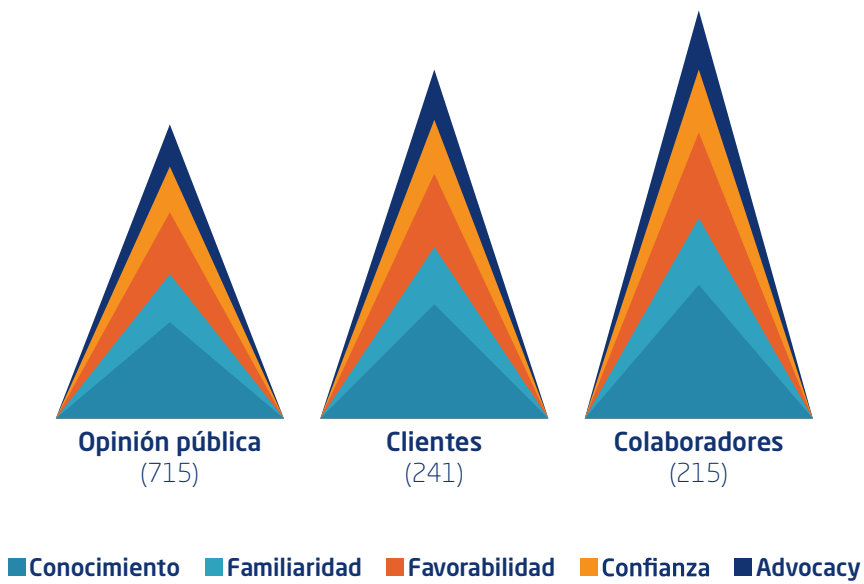
3. Comunidad/RSE

Transmite los valores dominicanos Escucha y responde a las preocupaciones de la comunidad
Se preocupa por los que menos tienen
Incentiva el crecimiento personal y profesional de los dominicanos
Ipsos

Durante el 2021, nuestras estrategias fueron adaptadas y se enfocaron en los distintos intereses de nuestros públicos objetivos.

Así entonces, en esta primera medición para el segmento de opinión pública, con una muestra de 715 personas encuestadas, el 62% indicó confiar en el Banco Popular. Asimismo, dentro del segmento cliente un 76% de estos expresaron que sienten confianza en la institución dentro de una muestra de 241 clientes encuestados. Finalmente, entre los colaboradores de la empresa el 99%, de los 215 encuestados, expresaron sentir confianza por la misma.

Reptrak Pulse	2021
Puntaje medición IPSOS Banco Popular Opinión Pública	**62%**
Puntaje medición IPSOS Banco Popular Clientes	**77%**
Puntaje medición IPSOS Banco Popular Colaboradores	**99%**



Iniciativas que impulsaron la reputación en el 2021

Impulsando el positivismo

Durante el año 2021 trabajamos en recuperar los impactos producidos por el año anterior a raíz de la pandemia. Por esta razón, el enfoque comunicacional de 2021 estuvo enfocado en llevar mensajes de positivismo. Un ejemplo de ello es nuestra campaña institucional de El Lado Positivo, la cual logró conectar con los distintos públicos de interés, quienes en su gran mayoría dieron muy buena valoración de la misma.

En este año nuestra estrategia de comunicación estuvo fundamentada en los siguientes aspectos:

- Reactivación económica, promoviendo el emprendimiento, la transformación digital y la innovación.
- Llevando una comunicación más humana, cargada de mensajes positivos y de esperanza.
- Creación de contenidos de valor sobre ciberseguridad.
- Educación financiera.
- Informaciones corporativas relevantes.

Entre las acciones que adelantamos este año, destacamos el proyecto editorial y multimedia **"Dominicana Creativa"** evento que tenía como objetivo promover e impulsar la economía naranja de la República Dominicana, beneficiando a diferentes pequeños y medianos empresarios de las industrias creativas dominicanas al poner en conocimiento el talento creativo dominicano.

Foro de Finanzas Sostenibles

Por otro lado, en 2021 se llevó a cabo el segundo Foro de Finanzas Sostenibles "Mejora tu Capacidad de Ahorro y planificación" con el objetivo de ayudar

a los participantes a ser consistentes con su ahorro, y a invertir y planificar financieramente. También, se dio a conocer cómo las finanzas pueden ayudar a cuidar el medioambiente y el planeta. Más de 4600 personas se registraron y pudieron participar en esta segunda edición del foro.

Cumplimiento de metas y retos 2020

Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Fortalecer la reputación del banco en la opinión pública, especialmente en los segmentos poblacionales C, D (población de bajos recursos).	Parcialmente logrado	Se logró fortalecer la reputación en la opinión pública en sentido general, sin embargo, en los segmentos C y D se percibe al Banco Popular como una institución elitista.
Aumentar la lealtad y orgullo de pertenencia de los empleados, así como la captación de talento.	Parcialmente logrado	En el último estudio de reputación realizado en este año, los empleados expresaron en un 99% que confían en la institución. Sin embargo, en el último año ha habido una migración importante de empleados hacia otras empresas
Implementar un sistema permanente de alerta digital que preserve la reputación en redes sociales y otros ámbitos digitales.	Logrado	Utilizando herramientas automatizadas para realizar un monitoreo constante de las redes sociales y otros ámbitos digitales, hemos podidos identificar comentarios y tendencias que pudieran afectar nuestra reputación online, permitiéndonos ejecutar acciones para preservar la misma
Identificar 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.	Logrado	Se logró a través del cumplimiento de la política de Gestión de Riesgo Reputacional donde cada responsable de la gestión de la reputación se encargó de administrar, medir y gestionar los riesgos posibles y existentes.

Hacia dónde vamos en la reputación

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Aumentar la gestión de la comunicación sobre ciberseguridad en un 10% para el próximo año, realizando campañas educativas en nuestros medios institucionales.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Aumentar en un 5% el nivel de confianza hacia la institución, en la opinión pública.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Aumentar la gestión de la comunicación en un 15% sobre temas ambientales y las iniciativas para mitigar el impacto del cambio climático.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Promover en un 15% las iniciativas de educación e inclusión financiera en los distintos públicos de interés.	Corto plazo (1 año)
AFI Popular	Para el próximo año aumentar en un 10% la gestión de la comunicación sobre los fondos y los instrumentos financieros de inversión.	Corto plazo (1 año)
AFP Popular	Para el próximo año aumentar en un 10% la gestión de la comunicación sobre los fondos de pensiones.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Para el próximo año aumentar en un 5% la percepción de ser una empresa socialmente responsable dentro de la opinión pública.	Corto plazo (1 año)

7 INCLUSIÓN FINANCIERA

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.

Impactos:

- Accesibilidad al sector financiero.
- Creación de capacidad de ahorro e inversión
- Mayor alcance a la educación de calidad
- Herramientas, guías y simuladores de cálculos de ahorro, préstamos, inversión, retiro, fondo de emergencia y educación a disposición de diferentes públicos.

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 poblaciones, 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. A través del programa Finanzas con Propósito Popular realizamos charlas de educación financiera a empresas, instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales y clientes a nivel nacional.

Adicionalmente, este año lanzamos la Academia de Finanzas con Propósito, una innovadora plataforma web con contenido educativo de finanzas personales, familiares y empresariales creado para extender la educación financiera en toda la población e incrementar con ello la inclusión financiera en el país.

Específicamente para el segmento Pymes, contamos con una robusta plataforma bajo la sombrilla de Impulsa Popular, que a través de sus diferentes pilares cubre las necesidades de este segmento. Tenemos un programa de capacitación a través de aliados nacionales con la oferta de módulos, talleres y diplomados que les ayudara a impulsar sus negocios a un nivel superior. En adición, un portal web que ofrece a los clientes herramientas y contenido de interés para el sector.

Adicionalmente, contamos con un novedoso servicio de consultorías en línea, una plataforma que permite acercar y conectar a las pymes con expertos que ofrecen servicios de consultoría empresarial, de manera virtual. Por último, tenemos también un innovador Programa de Franquicia que cuenta con la asesoría de consultores expertos y la disponibilidad de un portafolio de productos y servicios especializados para apoyar la creación de nuevas empresas franquiciantes.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Para evaluar la efectividad del programa de Finanzas con Propósito Popular realizamos evaluaciones en los cambios financieros de los participantes. Los usuarios de la plataforma que completen las capacitaciones obtendrán un certificado que avalará la adquisición de sus conocimientos en la materia, por medio de exámenes.

Para evaluar el desempeño de las iniciativas y programas enfocados en el apoyo a las empresas pymes, se mide el número de participantes en los diplomados, talleres y Foro Impulsa; además, las visitas y usuarios que utilizan nuestro portal web, así como la cantidad de clientes que reciben asesoría a través de nuestros consultores especializados y el incremento de las unidades de negocios franquiciados en el país. De igual forma medimos el desempeño de los clientes que participan en los mismos a través de los productos y servicios que tienen con la institución.

FS16

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 2021, realizamos 117 charlas en donde logramos beneficiar a 12,400 personas

Algunos datos relevantes de este programa:

- 86,910 personas han participado en el programa de charla desde el 2014 a la fecha
- Hemos realizado 1,256 charlas y talleres del 2014 al 2021
- 2.5% de los participantes en las charlas virtuales aumentaron el balance de sus ahorros
- Reducción de 1.3% en los indicadores de mora
- La cuenta de fondo de emergencia cuenta con una cartera de RD$18,596,107.25

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

45 jóvenes se beneficiaron de los programas de educación juvenil "Máster Class" en 2021.

Adicionalmente, llevamos a cabo el "Taller Ahorrar nos hace bien" donde a través de 3 sesiones beneficiamos a 265 niños dándoles formación enfocada, en el interés de fortalecer los valores, las capacidades de la comunidad en torno a la

preservación de nuestros recursos naturales, y la promoción de la cultura del ahorro en sentido macro.

Iniciativas que impulsaron la educación financiera en el 2021

Segundo Foro de Finanzas Sostenibles y lanzamiento Finanzas con Propósito

Con el fin de educar y sensibilizar a la población dominicana este año realizamos el segundo Foro de Finanzas Sostenibles, un evento virtual del Banco Popular, en el cual expertos internacionales abordaron desde diferentes perspectivas la educación financiera y el buen manejo sostenible de las finanzas personales y empresariales, impactando a más de 4,600 personas.

Impactamos a más de 4,600 personas a través del Segundo Foro de Finanzas Sostenibles.

El evento destacó el buen manejo de las finanzas sostenibles personales y empresariales como parte consustancial para alcanzar el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida de los dominicanos.

En el marco de este evento lanzamos la Academia de Finanzas con Propósito, una innovadora plataforma web con contenido educativo de finanzas personales, familiares y empresariales creado para extender la educación financiera en toda la población e incrementar con ello la inclusión financiera en el país.

- 1,092 registros en la academia desde el lanzamiento (Entre noviembre y diciembre 2021)
- 39,600 visitas desde el lanzamiento
- La academia cuenta con 5 curso disponible y el de mayor interés es el de "Tarjeta de Crédito, su propósito de uso y beneficio" impartido por nuestra coach financiera Teresa Sánchez
- La academia cuenta con 5 calculadoras y 8 guías para una mejor planificación, además de artículos y capsulas educativas que brinda información para una mejor planificación y organización financiera.

Charlas virtuales de educación financiera

A través de diferentes charlas virtuales de educación financiera, acompañamos a las familias, empresas e instituciones en la planificación y administración adecuada de sus finanzas personales

En 2021 realizamos 11 charlas virtuales, logramos impactar 511 participantes.

Programa de Fortalecimiento Empresarial Pyme

Este programa tiene como objetivo capacitar y ayudar a las pymes dominicanas para impulsar su crecimiento y desarrollo. Se desarrollaron más de 17 actividades formativas y el lanzamiento del Programa de capacitación en línea Impulsa Popular a través de ImpulsaPopular.com

Más de 2,148 empresarios capacitados en el 2021, tanto de forma presencial como en línea

Foro Impulsa

Se realizó la séptima edición del Foro Empresarial Impulsa 2021 con el tema **Visión digital: transforma tu negocio ante las oportunidades del nuevo entorno,** dedicado a los pequeños y medianos empresarios del país. La primera versión digital del Foro Impulsa contó con la ponencia de expertos nacionales e internacionales en transformación digital, así como personalidades locales que presentaron temas relacionados con la virtualidad.

En el 2021 un total de 3,864 clientes pymes estuvieron conectados a través de la plataforma de Zoom

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2020	¿Por qué?
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.	Logrado	Lanzamiento plataforma Finanzas con Propósito.

Hacia dónde vamos en educación financiera

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Capacitar a 10,000 personas.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Lograr 1000 personas registradas en la academia de Finanzas con Propósito.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Incluir en el sistema educativo nacional la educación financiera (50% de politécnicos a nivel nacional).	Mediano plazo (3 a 5 años)
Banco Popular Dominicano	Lograr que el 90% de los becados adquieran la certificación en finanzas personales.	Mediano plazo (3 a 5 años)

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 del 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.

Impactos:

- Fomento de la igualdad de oportunidades
- Mejora de la calidad de vida

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.

Durante el 2021 se trabajó en la adecuación de oficinas de todo el país para que contaran con las estructuras y señalizaciones que facilitan el acceso a las personas con discapacidad, como cajas con alturas ajustadas, rampas de acceso, baños adaptados, parqueos señalizados o entrenamientos en lenguaje de señas para el personal que brinda el servicio.

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, sobre todo a la población de escasa o nula bancarización, durante 2021 tuvimos un total de 618 puntos de acceso para atender las necesidades en áreas desfavorecidas económicamente.

Indicador	2019	2020	2021
Número total de puntos financieros con acceso a población económicamente desfavorecida	**241 subagentes**	**479 subagentes**	**618 subagentes**

Lo anterior representa un aumento de 139 puntos de acceso en zonas económicamente desfavorecidas.

Por otro lado, si bien no hemos alcanzado el número previo al COVID 19, gracias a la reactivación económica, logramos aumentar el número de subagentes bancarios afiliados a la red a 161.

Red Subagentes Bancarios	2019	2020	2021
Número de subagentes bancarios afiliados a la red	**348**	**109**	**161**
Número total de afiliados a la red de subagentes	**2,378**	**2,512**	**2,645**

También destacamos que durante 2021 tuvimos 135,725 nuevos clientes en Banco Popular, lo que representa un aumento significativo frente a 2020 (88,654) y supera el número de 2019 (127,988).

Adicionalmente, contamos con los siguientes indicadores que nos permiten 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	2021
Número de afiliados a la billetera móvil (clientes TPPV AlticePeso de Altice)	**153,682**	**153,687**	**153,687**
Número de afiliados a la billetera móvil (TPPV e-fectivoMovil de Claro)	**24,413**	**24,419**	**24,419**

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 2021, 269,943 jóvenes dominicanos se afiliaron a algún tipo de producto o servicio ofrecido por Banco Popular, un número superior a los dos años anteriores, gracias a la reactivación económica y los avances frente a la pandemia.

Indicador	2019	2020	2021
Cuenta Digital Libre	47,009	17,449	64,543
Cuenta de Ahorro Planner Joven	37	39	32
Préstamo 0km Joven	26,138	283	851
Tarjeta de crédito Orbit	29,950	9,050	9,808

Por último, también subrayamos el aumento en los indicadores relacionados con remesas.

Leads generados por recibidores y pagadores de remesas	2019	2020	2021
Número de transacciones	440,712	285,471	548 mil
Monto total de remesas	USD$: 120,092,582.10	USD$: 88,100,475.81	USD$: 173MM

Iniciativas que impulsaron la inclusión financiera en el 2021

En 2021 desarrollamos el programa de Inclusión Popular para Todos, que tenía como objetivo mejorar la calidad de servicio y la experiencia, impulsando una cultura inclusiva al interior de la institución para promover un trato igualitario, reducir progresivamente las barreras de acceso a productos y servicios, y brindar a los clientes con discapacidad un servicio memorable y excelente. En el marco de este programa obtuvimos los siguientes resultados:

- Taller de lengua de señas a 10 colaboradores
- Adecuación de 2 oficinas
- Obtención de 15 Sellos RD Incluye para buenas prácticas inclusivas
- Inclusión de la Guía de Atención a Clientes y Colaboradores con Discapacidad en la Certificación Anual de Calidad de Servicio

Hacia dónde vamos en Inclusión Financiera

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Lograr incluir a 100 mujeres víctimas de violencia a los servicios y productos financieros	Mediano plazo (3 a 5 años)

7.3. EDUCACIÓN PENSIONAL Y PREPARACIÓN PARA EL RETIRO

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

¿Por qué es importante este tema?

Las pensiones han tenido 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.

Impactos:

- Mejora de la calidad de vida de los pensionados
- Construcción de capacidades

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. En 2021 aumentamos considerablemente el número de beneficiarios de este programa y los talleres que realizamos.

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.

Número de beneficiarios en formación y capacitación sobre el sistema previsional

Indicador	2019	2020	2021
Talleres de TSS y Suir Plus			
Número de personas impactadas	2,288	2,706	3,258
Número de cursos impartidos	96	46	52
Diplomado del Ministerio Publico			
Número de personas beneficiadas	34	38	44

Debido a que las convocatorias se realizaron de manera virtual y los horarios convenientes en los que se ofrecen, logramos tener un mayor número de personas beneficiadas.

Para los servicios de educación previsional y preparación para el retiro la digitalización ha facilitado que más personas se puedan conectar a las charlas de beneficios y a la vez las empresas se han reactivado.

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

Por otro lado, realizamos webinarios virtuales de bienestar emocional donde se trabaja la productividad y el bienestar, tomando en cuenta la parte profesional y la personal, a raíz de los efectos de la pandemia. En 2021 han tenido una gran acogida y logramos desarrollar 10 webinarios impactando 6,827 personas.

Iniciativas que impulsaron la educación previsional y preparación para el retiro en el 2021

Yo Aprendo Pensiones con AFP Popular

En 2021 se llevó a cabo la creación de una comunidad educativa denominada "Aprendo Pensiones" desarrollada por el Instituto OMG y AFP Popular, donde el público en general puede capacitarse en línea sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social en materia previsional.

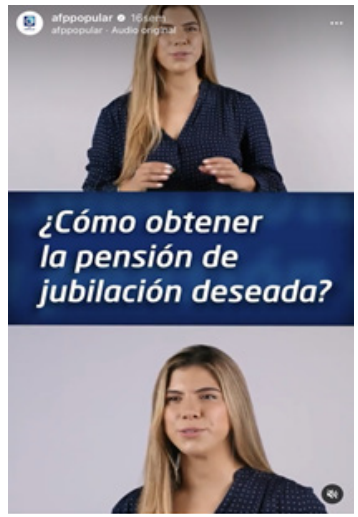
El objetivo de este espacio web es el de ofrecer informaciones claras, precisas y de calidad para que los usuarios puedan formarse en pensiones con datos estructurados de manera fácil sobre los sistemas de retiro laboral a nivel mundial, y de manera detallada lo relacionado con el Sistema Dominicano de Pensiones basado en Capitalización Individual, regido por la Ley 87-01 y sus Normas Complementarias.

Se realizó el lanzamiento de la herramienta tecnológica en el mes de junio de 2021 y nos hemos realizado diversas invitaciones a diferentes segmentos de la sociedad dominicana para que puedan ingresar y certificarse. Esta herramienta permite que la persona pueda aprender la materia desde cómo nace un sistema de seguridad social en el mundo, hasta llegar a nuestro actual sistema y obtener un certificado de participación al aprobar cada módulo con un temario.

700 personas han tomado el curso
Link de accesos:
www.aprendopensiones.edu.do
www.todosobrepensionesafp.edu.do

Mini Capsulas educativas para redes sociales

Se buscó fomentar la comprensión del accionar de AFP Popular y su incidencia en el sistema, y así estrechar la brecha de conocimiento del público joven sobre el retiro laboral y lo que implica la planificación previsional mediante mini cápsulas educativas visuales en las diferentes redes sociales, con talento joven y en un lenguaje llano para fácil entendimiento del público. Estas cápsulas estuvieron basadas en respuestas a preguntas identificadas en investigación de mercado que mostraron la necesidad de despertar el interés de ese segmento de la población para que pueda empoderarse de su fondo para pensión para el retiro.



Logramos 60,000 reproducciones de las capsulas

Desarrollo humano y comunitario

En el marco del eje de Responsabilidad Social de Desarrollo Humano y comunitario de AFP Popular, logramos la firma de un acuerdo con el Fondo Población Naciones Unidas, UNFPA, en beneficio del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, CONAPE, para instalar un modelo de atención que reduzca las brechas identificadas en los centros de adultos mayores garantizando así un modelo de atención integral y de calidad en las áreas de salud, nutrición, habitabilidad y bienestar general (derechos y cuidados). Lo anterior a través del acondicionamiento de las infraestructuras, la capacitación del personal responsable que presta los servicios en los centros, la sensibilización sobre derechos y cuidados y la instalación de un sistema de información que permita la toma de decisiones adecuadas.

En 2021 se realizó el levantamiento de evaluación de hogares en toda la geografía nacional, seleccionando tres hogares con las condiciones de vulnerabilidad más sensibles para una primera fase que será desarrollada en el año 2022 y continuará en el año 2023 con el fortalecimiento del sistema de registro corporativo y vigilancia de la calidad y la continua inclusión de la población adulta mayor.

Cumplimiento de metas y retos 2020

Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Impactar un 15% más de personas con respecto al año anterior a través de los distintos canales que disponemos para la educación previsional.	**Logrado**	**Con los diferentes canales alcanzamos un 41% más de personas que el pasado año en educación**

Hacia dónde vamos en educación pensional y preparación para el retiro

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
AFP Popular	**Incrementar el nivel de educación previsional en un 15% para el año 2022 mediante charlas y capacitaciones del sistema previsional en las empresas clientes y público en general.**	**Corto plazo (1 año)**
AFP Popular	**Para diciembre 2022, impactar 5000 estudiantes de universidades y colegios, previo a su inserción en la vida laboral, mediante las charlas y capacitaciones de sistema previsional.**	**Corto plazo (1 año)**

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.

Impactos:

- Impulso y crecimiento de la economía local
- Fomento de la innovación y el pensamiento creativo

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 2021, en el programa **Impúlsate Popular** tuvimos **103 proyectos inscritos**, de los cuales 3 ganadores obtuvieron a acceso a un total **de 3.3 millones de pesos dominicanos como capital semilla** y un año de asesoría y seguimiento del emprendimiento. Adicionalmente, beneficiamos a 3 participantes a través de menciones especiales por un monto total de 900,000 RD.

También realizamos diplomados en emprendimientos con el fin de construir capacidades en los jóvenes y talleres de ideación para fomentar la innovación y la creación de ideas.

3 diplomados beneficiando a 150 jóvenes y 12 talleres de ideación beneficiando a 129 participantes

Iniciativas que impulsaron el apoyo al emprendimiento en el 2021

Challenge Popular

El Challenge Popular es un programa de co-creación que tenía como objetivo impulsar el pensamiento creativo en estudiantes jóvenes universitarios. En este marco, 50 estudiantes de distintas universidades, en 10 equipos, generaron 10 ideas de soluciones financieras de atención remota a los clientes.

Hubo 3 equipos ganadores y una mención especial recibiendo premios entre RD$150,000 y RD$100,000. Los estudiantes provenientes de las universidades INTEC, ITLA, PUCMM, UASD, UNIBE y UTESA fueron los ganadores en esta quinta versión.

Hacia dónde vamos en el en el apoyo al emprendimiento

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	**Posicionarnos como el Banco del Emprendimiento, impactando a través de nuestras plataformas de 30 proyectos.**	**Corto plazo (1 año)**

8 TRANSPARENCIA Y TALENTO HUMANO

8.1. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO

Principio 2.1. ODS 16 GRI 103-1

¿Por qué es importante este tema?

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 podría desencadenar impactos sociales, regulatorios, reputacionales y económicos que afecten significativamente la continuidad del negocio.

Por ello, la implementación de sistemas y controles para prevenir el fraude, soborno, corrupción, así como el lavado de activos, financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva nos permiten entablar relaciones duraderas, así como garantizar la transparencia y operación sostenible de todas las empresas de Grupo Popular.

Impactos:

- Prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.
- Prevención del soborno y otras prácticas corruptas
- Creación de capacidades en los empleados y socios de negocio

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 buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

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

- Declaración de Principios de Gobierno Corporativo
- Código de Conducta Ética
- Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva de Banco Popular Dominicano y sus políticas relacionadas

- Política de Banco Popular Dominicano sobre Prevención de Sobornos y otras Prácticas Corruptas.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

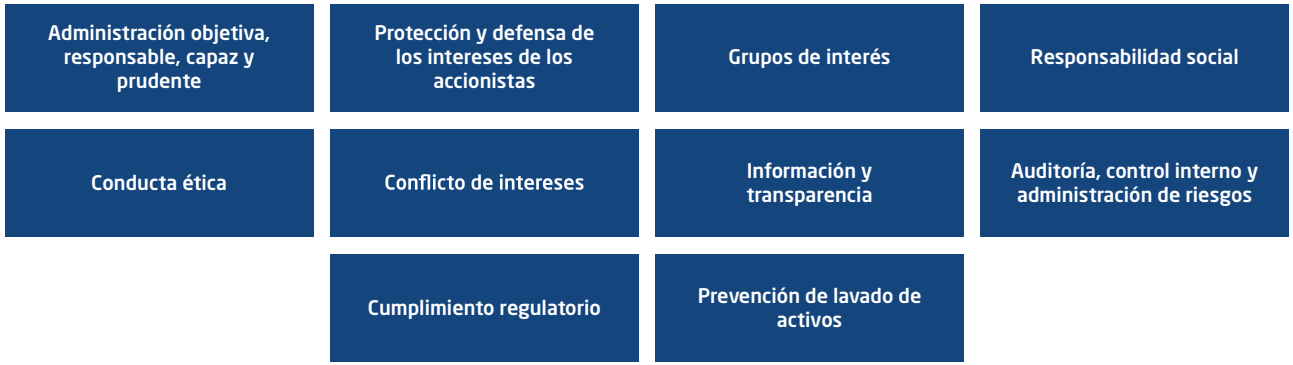
Contamos con el Informe anual voluntario de Gobierno Corporativo, en donde detallamos cómo la entidad se adhiere y cumple con las reglas de gobierno corporativo. En este mismo informe, se comunica y comparte con los accionistas del Grupo y todos sus grupos de interés, los principios, estructura, reglas,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

El Grupo cuenta con un Código de Ética y contamos con dos figuras para asegurar la ética y el cumplimiento normativo en toda la entidad:

- Un Comité de Conducta Ética
- La División de Conducta Ética.

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:



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 estos lineamientos, 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, contamos con un Comité Interno de Gobernabilidad Corporativa el cual hace seguimiento a los temas de cumplimiento regulatorio del Grupo y sus filiales. Adicionalmente, tenemos 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 2021, realizamos formaciones y capacitaciones en materia de anticorrupción como se muestra a continuación:

Comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción*		
Público objetivo	Número total de personas	Porcentaje
Consejo de Administración	15	100%
Empleados	6,377	93%
Socios de los negocios	985	13%
Total	**7,445**	

Formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción*		
Público objetivo	Número total de personas	
Consejo de Administración	15	100%
Empleados de las áreas centralizadas (incluyendo el área de riesgo de crédito)	2,951	93%
Empleados de las áreas de negocios	3,426	
Total	**6,392**	

**Esta información cubre Banco Popular*

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, sobre todo, en los clientes, productos, canales y jurisdicciones de mayor riesgo.

Como resultado de nuestra gestión y conscientes de la importancia del tema, durante 2021 realizamos más de 100 capacitaciones y alcanzando a más de 7,000 personas:

Número de capacitaciones y talleres realizados en prevención de lavado de activos	2019	2020	2021
	48	100	102

Público objetivo	2019	2020	2021
Gerentes y subgerentes del Área de Negocios	**1,121**	**1,109**	**863**
Personal de caja y representantes	**2,478**	**2,662**	**2,563**
Personal Centralizado y Filiales	**NA**	**3,978**	**3,917**
Personal de las filiales (Capacitación PLAFT adicional)	**9**	**83**	**153**
Oficiales de cumplimiento	**1**	**1**	**7***
Miembros del Consejo	**15**	**15**	**48****

**Corresponden a los oficiales de cumplimento de las siguientes filiales: BPD, PBP, AFP, IPSA, Fiduciaria, AFI y SDP*

*** Considerando los miembros de los Consejos de todas las filiales*

Grupo Popular lleva a cabo un ejercicio de rendición de cuentas y transparencia en cuanto al 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. Banco Popular también realiza este ejercicio, consulte nuestros Informes en la página web.

Iniciativas que impulsaron la ética, la anticorrupción y el cumplimiento normativo en el 2021

Matriz de riesgo de soborno

Con el fin de mitigar y controlar los riesgos asociados al soborno y la corrupción, en 2021 implementamos nuestra matriz de soborno. Gracias a los controles implementados y las medidas de mitigación se mantiene un perfil de riesgo bajo los límites de tolerancia establecidos en Banco Popular, quedando los riesgos controlados con un nivel de impacto medio y bajo.

Mejoras en el proceso de monitoreo transaccional

En 2021 implementamos un proceso de monitoreo de alertas más eficiente y automatizado a través de un *dashboard.*

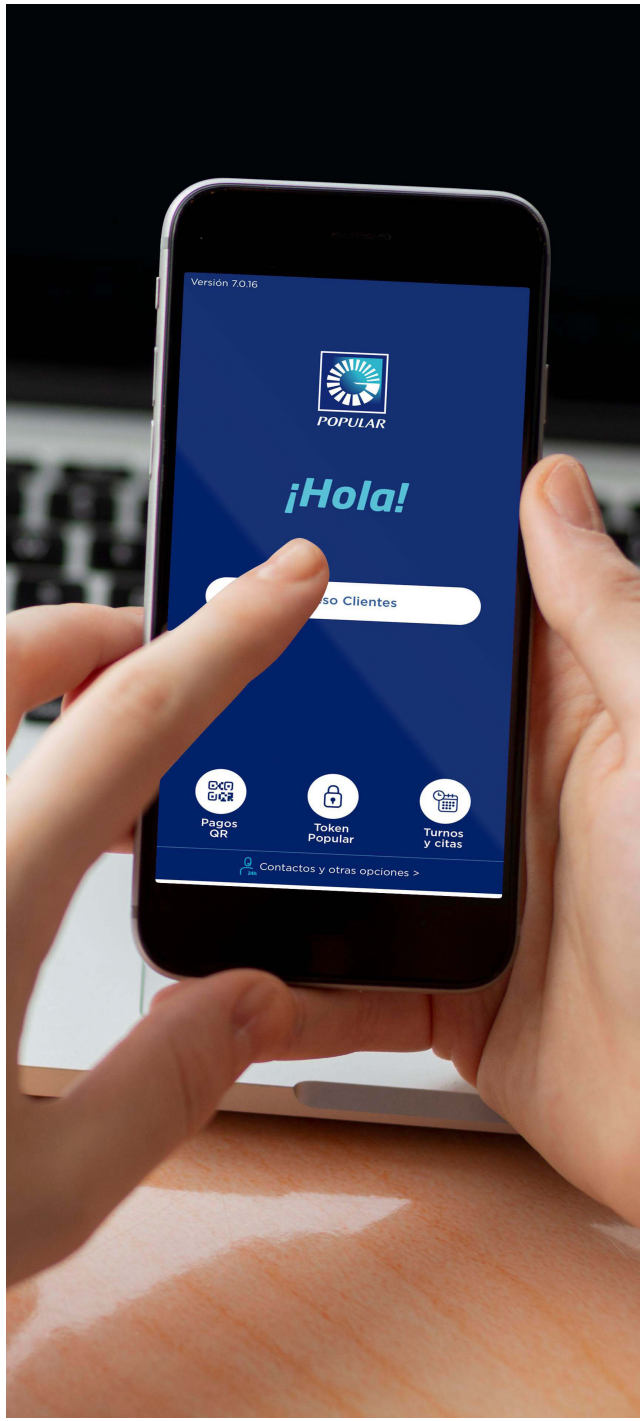
Adicionalmente, fortalecimos la metodología del monitoreo transaccional de los clientes de Fiduciaria Popular, logrando eficiencia en los procesos de monitoreo de los clientes mediante la revisión de los parámetros.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Mantener una actualización permanente al personal sobre nuevas tipologías y tendencias de delitos y fraudes.	Logrado	Difusión de cápsulas, artículos y tips informativos sobre nuevas tipologías y temas de interés.
Lograr una efectiva y eficiente transmisión de conocimientos, apoyándonos en nuevos formatos virtuales.	Logrado	Capacitación por medios digitales a todos los niveles de la entidad.
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.	Logrado	Fueron realizados entrenamientos a abogados externos relacionados a los procesos de Debida Diligencia y los subagentes bancarios en temas PLAFT
Fortalecer las capacitaciones focalizadas bajo los nuevos esquemas de corrupción producto de la crisis sanitaria.	Logrado	Se mantiene la identificación y difusión de nuevas tipologías asociadas a COVID-19, así como capacitación enfocada en señales de alerta y mejores practicas
Consolidar el Plan de Capacitación de Fraude, Soborno y Corrupción.	Logrado	El programa de capacitación incluyó contenido acerca de fraude, soborno y corrupción

Hacia dónde vamos en ética, anticorrupción y cumplimiento

Filial	2019	2020
Banco Popular Dominicano	Ampliar el plan de Capacitación relacionado a la Prevención del Soborno	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Continuar consolidando las políticas y procedimientos relacionadas al Programa para la Prevención del Soborno	Corto plazo (1 año)



8.2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y BIENESTAR

¿Por qué es importante este tema? *ODS 4 , ODS 8 GRI 103-1*

Nuestros colaboradores son un elemento fundamental para el logro de los objetivos institucionales. Es por esta razón que el bienestar y desarrollo de cada uno forman parte de nuestras prioridades 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.

Impactos:
- Desarrollo integral del personal, en aspectos profesionales y personales.
- Desarrollo de carrera dentro de la misma organización.
- Balance vida/trabajo,
- Incremento del compromiso y fidelización de los colaboradores con la organización.
- Colaboradores satisfechos con un clima laboral positivo, que les permita desarrollarse dentro de la organización.

¿Cómo lo gestionamos? *GRI 103-2*

Por medio de la formación, capacitación y desarrollo de las competencias de nuestra gente, creamos programas acordes a las necesidades de la organización y nuevas tendencias a nivel profesional. De igual forma, aseguramos la sostenibilidad del liderazgo a través del programa "Altos Potenciales", cuyos beneficiarios participan de forma continua en actividades de formación de alto nivel.

En este sentido, propiciamos actividades de bienestar para nuestros colaboradores en donde generamos valor a través de programas vinculados a nuestras cinco dimensiones de bienestar: profesional, emocional, físico, social y financiero.

¿Cómo lo evaluamos? *GRI 103-3*

Desde el área de Gestión Humana y del Talento se consolidan estadísticas y métricas sobre los programas e iniciativas que se implementan en beneficio del personal de Grupo Popular. Además, en esta área se evalúa el clima laboral, el cual es un indicador que nos brinda insumos importantes sobre la satisfacción de nuestros colaboradores con sus líderes y con la institución.

Nuestro talento *GRI 102-8, GRI 102-7*

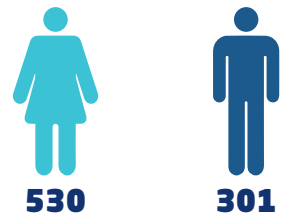
En 2021, contamos con un total de 7,954 empleados en todas nuestras filiales de las cinco regiones donde tenemos oficinas, tanto en contrato laboral fijo como temporal. Esto representa una leve disminución con respecto al año anterior debido a que el Grupo ha ido desarrollando múltiples iniciativas para hacer de ésta una organización más eficiente. Cabe resaltar que estas medidas de eficiencia no han implicado despidos de personal, más bien la reorientación de los recursos a través del re-skilling de los empleados en nuevas funciones y metodologías.

Género / tipo de contrato	2019			2020			2021		
	Fijo	Temporero	Total	Fijo	Temporero	Total	Fijo	Temporero	Total
Femenino	5,091	75	5,166	5,003	70	5,073	4,722	63	4,785
Masculino	3,427	54	3,481	3,282	43	3,325	3,110	59	3,169
Total	8,518	129	**8,647**	8,285	113	**8,398**	**7,832**	**122**	**7,954**

Filial	2019	2020	2021
Banco Popular Dominicano	7,488	7,329	6,875
Infocentro Popular	552	468	466
AFP Popular	262	255	242
Servicios digitales Popular	151	144	152
Popular Bank	62	65	67
Inversiones Popular	52	55	65
Fiduciaria Popular	39	41	45
Avance Capital Dominicana	20	20	18
AFI Popular	14	14	15
Grupo Popular (Fundación Popular)	7	7	9
Total	**8,647**	**8,398**	**7,954**

Número total de empleados por región			
Región	2019	2020	2021
Santo Domingo (RD)	6,585	6,440	6,079
Zona Norte (RD)	1,217	572	1087
Zona Este (RD)	602	1,142	560
Zona Sur (RD)	190	179	161
Panamá	53	65	67

Durante 2021 mantuvimos nuestro compromiso de facilitar a los dominicanos oportunidades para su inserción laboral y la reactivación económica. Por ello y en respuesta a las necesidades del Grupo, creamos 98 nuevas plazas de trabajo y contratamos a 831 personas:



Beneficios para nuestros empleados

Ofrecemos a nuestros empleados diversos beneficios que nos ayudan a ser competitivos buscar su motivación y satisfacción:

- Bono de permanencia
- Bono vacacional
- Préstamos a tasa preferencial
- Subsidio de escolaridad y universidad para empleados hasta el nivel subgerencial
- Seguro médico complementario y oftalmológico
- Seguro de vida
- Ayuda médicas y para eventos inesperados

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, 404-2

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.

En 2021 continuamos con la migración de capacitaciones presenciales a modalidad virtual, así como la creación de nuevos talleres de formación, donde pudimos asegurar la sostenibilidad del desarrollo de las habilidades profesionales y personales, manteniendo nuestros programas actualizados:

- Programa de Alto Potencial
- Programas de Becas de estudios universitarios, maestrías e idiomas
- Charla y conferencias de temas tendencias
- Programas E-Learning a través de Linked-In Learning y SkillSoft
- Alianza con Barna para desarrollar las habilidades de liderazgo
- Diplomados, cursos y certificaciones de acuerdo con funciones
- Nuevos programas de formación continua: Ortografía, Excel, Habilidades de comunicación, entre otros

Este año, logramos un desempeño extraordinario en el indicador de "cantidad de cursos" gracias al incremento en el uso de las plataformas de aprendizaje en línea, así como los cursos migrados de formato presencial a virtual, permitiéndonos mantener a nuestros equipos capacitados y actualizados con las competencias necesarias para poder desempeñar sus funciones, contribuyendo con su desarrollo como profesional.

Formación	2019	2020	2021
Número total de empleados capacitados	8,594	7,707	7,358
Cantidad de cursos	10,443	18,426	26,324
Promedio de horas por colaborador	108.3 horas	66.4 horas	65.5 horas

Adicionalmente, contamos con un programa de atención a retirados con el siguiente plan de beneficios:

- Seguro de vida
- Seguro Salud
- Préstamos
- Prestaciones adicionales a los que se retiran con las de más de 25 años de labor.
- Asignación de labores temporales y proyectos
- Actividades sociales y recreativas

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	2021
	96%	95%	95%

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

GRI 401-3

Por otro lado, 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		2021	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Número de empleados que se han acogido al permiso parental	276	132	150	98	246	110
Número de empleados que regresaron en el 2020 al trabajo después de terminar el permiso parental	274	132	117	96	234	109
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	230	101
Tasa de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	99.27%	100%	78%	97.96%	95.12%	99.09%
Tasas de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	89.08%	93.75%	92.67%	95.92%	93.50%	91.82%

Iniciativas que impulsaron el desarrollo del talento humano y bienestar en el 2021

Lanzamiento Piloto Discovery Junior

Con el objetivo de desarrollar el liderazgo del nivel medio de la empresa, en 2021 integramos subgerentes y analistas al programa Discovery. El objetivo de este programa y piloto es generar cercanía y confianza entre los participantes del programa, creando oportunidades para el intercambio de experiencias y opiniones. Gracias a esta iniciativa logramos un mayor alcance y difusión del programa llegando a otros niveles de la organización.

20 personas formaron parte de este piloto, entre gerentes departamentales, subgerentes departamentales, líderes etc.

Train the trainer John Maxwell: Equipo de facilitadores Dominicana se Transforma

Desde el Banco Popular Dominicano, diseñamos el esquema de despliegue y coordinamos el entrenamiento de los facilitadores para el programa "Dominicana se Transforma", una iniciativa liderada por la fundación de liderazgo John Maxwell, que procura identificar los valores relevantes del país y promoverlos a través del diálogo en pequeños equipos llamados mesas de transformación. Nos integramos a esta iniciativa con el objetivo de que nuestro personal viva la experiencia de las mesas de transformación a lo largo de los próximos 2 años.

Contamos con un equipo de facilitadores preparados para iniciar el despliegue de las mesas de transformación a partir de este año.

154 facilitadores entrenados.

Nuevos Programas Virtuales de Formación Continua.

Con el objetivo de mantener a nuestros colaboradores actualizados en competencias que agreguen valor al desempeño de sus funciones y contribuya a su

desarrollo profesional, creamos en 2021 nuevos programas virtuales de formación continua, logrando un personal más capacitado y el fortalecimiento del compromiso y satisfacción de los colaboradores.

535 empleados beneficiados de los programas virtuales.

Jornadas de vacunación COVID-19

En el marco del Plan Nacional de Vacunación, habilitamos 3 puntos de vacunación para los empleados del Grupo y sus familiares, con el fin de que recibieran las tres dosis de vacunas contra el COVID 19, entre Sinovac, Pfizer y Astrazeneca.

6,138 vacunados entre empleados y sus familias

Finalización del levantamiento automatizado Clima Laboral

Se llevo a cabo la introducción de un nuevo sistema automatizado (digital / virtual) de medición de Clima Laboral/Gerencia y Liderazgo en el grupo, que incluye nuevas variables de gestión como: bienestar físico y emocional, propósito, mejoramiento continuo, reconocimiento, visión e integración.

Logramos alcanzar al 100% de la institución con esta nueva automatización.

Salas de innovación

En el Banco Popular Dominicano, creamos salas para el intercambio de ideas e innovación en la plataforma Innova, para los miembros del programa Grados Lean , con el fin de que puedan socializar y afinar ideas de eficiencia de manera efectiva. Logramos así conectar a los equipos de innovación y eficiencia beneficiando a 112 personas.

Formación de Mentores Internos

Este programa tiene como objetivo preparar a un grupo de gerentes del programa Alto Potencial para formar parte de una red de mentores internos que con su experiencia y formación puedan aportar al desarrollo de otros miembros de la organización. Como parte de este programa logramos una red de mentores internos integrada por 15 gerentes.

Certificación Coaching

En 2021 preparamos a gerentes miembros del programa Alto Potencial para que formaran parte de un grupo de coaches que apoyen a otros miembros del Grupo en su proceso de desarrollo. Así, se conformó un grupo de coaches interno integrado por 10 gerentes del programa.

Medidas COVID 19

En 2021, llevamos a cabo diferentes medidas para continuar contrarrestando los efectos de la Pandemia. Entre ellas destacamos:

- Coordinación de pruebas: 4,549 personas beneficiadas
- Seguimientos línea asistencia COVID -19: 3,955 personas impactadas
- Asistencia psicológica: 201 personas beneficiadas
- Consultas especializadas vía telemedicina: 338 personas beneficiadas
- Desarrollo actividades de bienestar físico, emocional y mental: adelantamos iniciativas de Bienestar Integral de forma virtual a toda la organización, logrando 29,165 horas hombre de acompañamiento, traducidas en 37,120 interacciones.
- Médicos Especialistas en Neumología: Asistencia a los empleados con médicos especialistas para tratamientos y seguimiento COVID-19
- Programa de concientización comunicacional sobre COVID-19 invitando a los colaboradores a no bajar la guardia y a continuar tomando las medidas que previenen y mitigan el contagio.

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 2020

Principio 2.4.

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Formalizar lineamientos y políticas de modalidad trabajo flexible.	Mediano plazo (3 a 5 años)
Banco Popular Dominicano	Iniciar Despliegue Dominicana se Transforma, logrando llegar al 50% de los colaboradores de Grupo Popular	Mediano plazo (3 a 5 años)
Banco Popular Dominicano	Despliegue Office 365 - Cultura Colaborativa, logrando llegar al 50% de los colaboradores de Banco Popular	Mediano plazo (3 a 5 años)
Banco Popular Dominicano	Despliegue de programa de conferencias de capacitación sobre los ODS y su aplicación a nivel gerencial y de subgerente, logrando alcanzar el 80% de los colaboradores.	Mediano plazo (3 a 5 años)

8.3. EQUIDAD DE GÉNERO

¿Por qué es importante este tema? *GRI 103-1*

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. En Grupo Popular, todas nuestras prácticas de gestión humana reflejan el compromiso que tiene la organización con el fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades. Lo anterior se evidencia en la composición de nuestra plantilla de colaboradores, y los procesos de selección del personal basados en competencias y las promociones y la remuneración libres de discriminación.

Impactos:

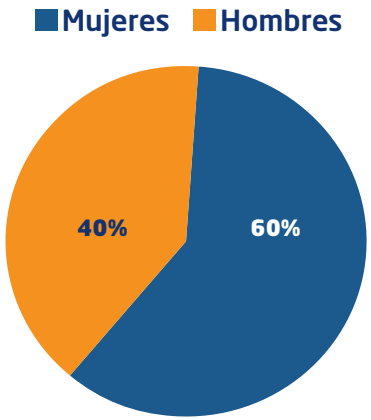
- Fomento de la inclusión e igualdad de oportunidades.
- Diversidad en la plantilla de empleados.
- Construcción de confianza y compromiso de los trabajadores.

¿Cómo lo gestionamos? *GRI 103-2*

Nuestras políticas de contratación, compensación y desarrollo están basadas en función a las competencias y responsabilidades de los puestos, procuran que tanto las horas de trabajo como las retribuciones a los profesionales sean equitativas, en función al desempeño y el nivel de responsabilidad, omitiendo cualquier tratamiento discriminatorio por razón de género, raza, creencias, opiniones u orientación sexual.

¿Cómo lo evaluamos? *GRI 103-3*

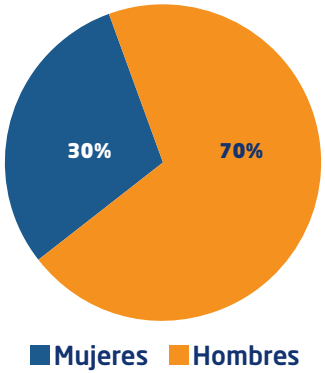
En nuestra organización, los procesos de selección, remuneración, promociones, reconocimientos, se fundamentan en las competencias de las personas, en donde históricamente la composición de nuestro personal ha mantenido, consistentemente, el equilibrio de género.



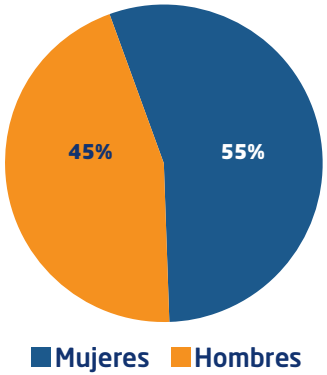
GRI 405-1

En Grupo Popular estamos comprometidos con fomentar la equidad de género dentro de nuestra planta de personal. Durante 2021 mantuvimos el sano balance entre hombres y mujeres en la organización.

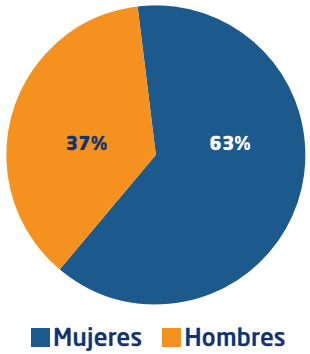
Ejecutivo



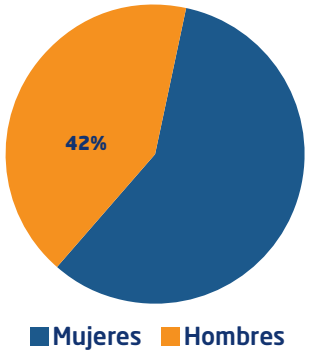
Gerencial



Personal soporte



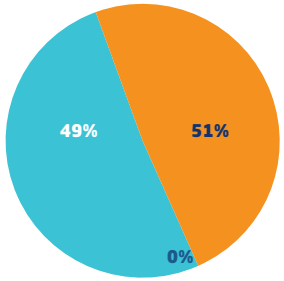
Subgerente



Categoría laboral	2019			2020			2021		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Mascu-lino	Total	Femenino	Masculino	Total
Ejecutivo	21	46	**67**	22	48	**70**	21	50	71
Gerencial	585	474	**1,059**	585	462	**1,047**	600	491	1091
Personal Soporte	3,668	2.201	**5,869**	3,572	2,108	**5,680**	3,236	1,913	5149
Subgerente	892	707	**1,599**	894	707	**1,601**	928	715	1643
Total	**5,166**	**3,428**	**8,594**	**5,073**	**3,325**	**8,398**	4,747	3,140	7954

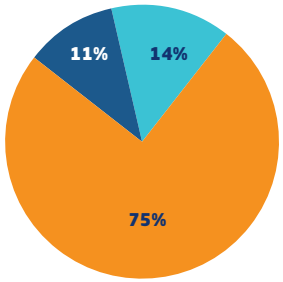
Categoría laboral	2019				2020				2021			
	>30 años	31 - 50 años	<50 años	Total	>30 años	31 - 50 años	<50 años	Total	>30 años	31 - 50 años	<50 años	Total
Ejecutivo	0	34	33	**67**	0	36	34	**70**	0	36	35	71
Gerencial	111	796	152	**1,059**	65	817	165	**1,047**	118	823	150	1091
Personal Soporte	3,675	1,997	197	**5,869**	3,042	2,431	207	**5,680**	2,887	2,071	191	5149
Subgerente	537	977	85	**1,599**	441	1,066	94	**1,601**	543	1,003	97	1643
Total	**4,323**	**3,804**	**467**	**8,594**	**3,548**	**4,350**	**500**	**8,398**	3,548	3,933	473	7,954

Ejecutivo



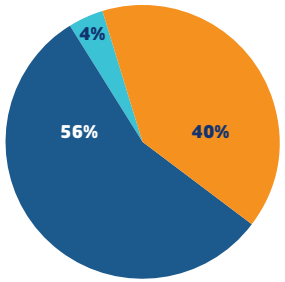
>30 años 31 - 50 años <50 años

Gerencial



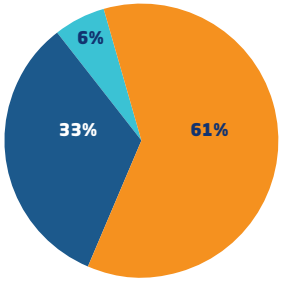
>30 años 31 - 50 años <50 años

Personal soporte



>30 años 31 - 50 años <50 años

Subgerente



>30 años 31 - 50 años <50 años

Iniciativas que impulsaron la equidad de género en 2021

Sello de Igualdad de Género y autodiagnóstico

En 2021 firmamos la Carta Compromiso para la obtención del Sello de Igualdad de Género, esto con el fin de iniciar el proceso para obtener una certificación que avale nuestro compromiso con la igualdad de género.

El primer paso para la obtención de esta certificación es la fase de autodiagnóstico organizacional, por lo que se remitió una encuesta a todo el personal de Banco Popular para conocer su opinión respecto a diferentes temas relacionados a la igualdad de género.

Campañas Comunicación Interna

Desarrollamos diversas campañas con el fin de concientizar y familiarizar al personal sobre la iniciativa de sello de igualdad y los temas que ésta abarca: equidad de género, conciliación de la vida laboral y personal, acceso al trabajo e igualdad salarial, prevención e intervención en casos de violencia intrafamiliar y contra la mujer, entre otros, mediante el envío de publicaciones a través del correo y murales electrónicos, intranet y murales tradicionales.

Cumplimiento de metas y retos 2020

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Concretar la adhesión al Sello de Igualdad de Género.	Logrado	Nos encontramos en la fase a autodiagnóstico, para posteriormente definir un plan de acción, de acuerdo con los requisitos solicitados para la obtención de la certificación.
Ajustar las políticas y prácticas vinculadas a la igualdad de género.	Parcialmente logrado	Como parte del proceso de autodiagnóstico para la obtención del Sello de Igualdad de Género, se ha realizado la revisión de las políticas que relacionadas; como parte de las acciones del plan de acción se estará trabajando en los ajustes de lugar.

Hacia dónde vamos en equidad de género

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Obtención del Sello de Igualdad del PNUD	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Concientizar al personal en términos de igualdad de género, alcanzando el 50% de la plantilla.	Mediano plazo (3 a 5 años)

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.

Impactos:

- Calidad del servicio y experiencia de los clientes
- Transformación digital.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Nuestra gestión está encaminada a garantizar la satisfacción total del cliente mediante cuatro 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.

- Diseño de experiencias fáciles, agradables, simples y transparentes para nuestros clientes que garanticen su lealtad y fidelidad con nosotros.

-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 recibidas, la información obtenida se clasifica en los diferentes segmentos: banca empresarial, banca personal y canales.

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 optimizar la eficiencia y experiencia del viaje del cliente.

Se realizan mediciones continuas de la satisfacción del cliente con nuestros productos, servicios y canales y estos resultados son utilizados para continuar mejorando las experiencias y colocando al cliente en el centro de nuestra toma de decisiones

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Adicionalmente, 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 2021 fueron realizadas alrededor de 30,000 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 con 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 los más de 7,000 colaboradores de la institución con las principales novedades relacionadas a la organización y los lineamientos y normas de servicio. De igual forma, mantenemos actualizado al personal con el pensum de servicio establecido. En este año realizamos más de 120 entrenamientos beneficiando a más de 2,800 empleados.

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.

Por otro lado, evaluamos diferentes indicadores que nos permiten monitorear la experiencia de nuestros clientes y su satisfacción. El índice de deserción es uno de ellos, el cual mide la proporción de clientes que se fueron del Banco con respecto al número de clientes activos. Durante el 2021, registramos que un 9.9% de los clientes desertaron de nuestros servicios. Debido a que la pandemia ha causado la pérdida de empleo y reducción de fuentes de ingreso para una parte de nuestra población de clientes, esto tuvo un leve impacto en este índice, el cual aumentó frente a 2020 (7.7%).

En cuanto a las mediciones de satisfacción del cliente y facilidad de hacer negocios, en 2021 logramos mejorar nuestros indicadores. Esta mejoría ha sido producto del fortalecimiento y actualización de nuestros protocolos de servicio y atención, así como también de la implementación de facilidades de autoservicio que mejoran la experiencia de nuestros clientes al momento de realizar solicitudes vía canales digitales.

En este sentido, continuamos desarrollando iniciativas para adaptarnos al nuevo entorno, los nuevos lineamientos y protocolos de atención

demandados y lograr mover los clientes a una experiencia más digital.

Encuesta de satisfacción de clientes	2020	2021
Puntaje obtenido Top Two Box	79%	85%
Puntaje clientes muy satisfechos	50%	61%
Medición de facilidad de hacer negocios		
Customer Easy Score	52	63

Iniciativas que impulsaron la satisfacción de clientes en el 2020

Portal Mi Idea Popular

En 2021, en el Banco Popular Dominicano, a través del área de Calidad de Servicio y Experiencia del cliente, creamos el portal Mi Idea Popular, lo que tiene como objetivo implementar un espacio de colaboración con clientes y público en general, para que aportaran sus opiniones y sugerencias relacionadas con la mejora de los productos, servicios y canales del Banco.

Desde su implementación, y aún sin promoción masiva a clientes, hemos recibido 27 ideas que contribuyen a mejorar la experiencia de nuestros productos, servicios y canales.

Ampliación Modelo Soporte y atención de clientes con inconvenientes en canales digitales

Ampliamos nuestro modelo de soporte y atención de clientes para brindar alternativas y ofrecer asistencia en el primer contacto a los clientes que presenten inconvenientes o requieran soporte con los canales digitales, sin necesidad de migrar a las oficinas. Con esto logramos un incremento de nivel de satisfacción de los clientes en sentido general de un 87% a un 90% destacándose la experiencia de uso.

+ 1 millón de clientes afiliados a canales + 300,000 llamadas atendidas

Unidad Gestión Cuidado del Cliente

Conformamos una unidad dedicada a velar por el cumplimiento de los tiempos de respuesta (SLAs), atención personalizada, gestión de solución, orientación y acompañamiento a clientes, con reclamaciones y quejas. Trabajamos basados en una estrategia de atención diferenciada de acuerdo con el segmento y nivel de afectación del cliente.

A través de esta iniciativa, logramos un incremento del 11% en el nivel de satisfacción de los clientes gestionados por la unidad, versus clientes que realizan reclamaciones sin gestión adicional.

11,167 casos de reclamaciones gestionadas

Rediseño Turnos y Citas por la App Popular

Llevamos a cabo el rediseño de los turnos y citas de la aplicación Popular, realizamos la adecuación de la facilidad para mejorar la experiencia de navegación y uso, logrando una interacción más ágil y simple. El 94% de los clientes encuestados indica que la facilidad le ahorra tiempo al visitar las sucursales y el 88% indica sentirse muy satisfecho y satisfecho con la experiencia.

Más de 380,000 turnos y citas creados en este año.

Ampliación de las reclamaciones por la App Popular

Realizamos la ampliación y adecuación de la aplicación para facilitar la creación de reclamaciones por la App Popular y así facilitar esta experiencia a nuestros clientes sin necesidad de visitar una sucursal. El 76% de los clientes indicaron que la funcionalidad es de fácil uso y actualmente contamos con 29 tipologías de reclamaciones por esta vía.

El 32% de las reclamaciones del banco se realizan vía la App Popular, con un incremento de 19 puntos porcentuales de esta modalidad versus las reclamaciones por oficinas. (De 13% a 32%)

Colocación de toldos en oficinas

Colocamos 20 toldos en nuestras oficinas para hacer más cómoda la espera en las filas exteriores por parte de nuestros clientes, debido al protocolo de distanciamiento social requerido.

Principio 2.4.

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2021	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Ampliar a 60 sucursales el Programa de Gestión de Filas.	Logrado	Todas las aperturas de oficinas son implementadas bajo esta modalidad.
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.	Parcialmente logrado	Logramos más de 380,000 turnos y citas creados en este año, lo que corresponde al 10%. Seguiremos trabajando para aumentar este número.
Lograr que el 20% de las reclamaciones recibidas sean realizadas por la aplicación del App Popular.	Logrado	Nuestros clientes han adoptado con rapidez la facilidad y actualmente el 32% de las reclamaciones se realiza vía la App Popular.
Lograr que al 20% de las reclamaciones recibidas se le pueda ofrecer solución al primer contacto.	Parcialmente logrado	Alrededor de 15,000 casos de reclamaciones solucionados en el primer contacto, lo que corresponde al 10%, para el 2022 estaremos implementando otros criterios de selección, para aumentar esta cantidad de casos atendidos.

Reto 2021	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Transformar la vía de medición de la satisfacción de nuestros clientes externos, logrando que la mayoría de las encuestas sean realizadas de forma electrónica.	Logrado	76% de las encuestas en el 2021 fueron electrónicas.

Hacia dónde vamos en la satisfacción de clientes

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Ampliar el alcance de la Unidad Cuidado del Cliente, otorgando una asistencia diferenciada a una mayor cantidad de clientes, constituyéndola en la unidad de Protector al Cliente, incorporando y considerando criterios adicionales para ofrecer atención personalizada y diferenciada, garantizando con ello el cumplimiento de los tiempos y de la promesa de servicio a los clientes que presenten reclamaciones.	Corto plazo (1 año)

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Mantener niveles de satisfacción por encima del 80% (Top Two Box - Clientes muy satisfechos y satisfechos) para Banco Popular	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Mantener niveles de satisfacción por encima del 80% (Top Two Box - Clientes muy satisfechos y satisfechos) en canales digitales	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Incrementar a 35% la cantidad de reclamaciones realizadas por la App Popular	Corto plazo (1 año)

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.

Impactos:

- Fomento de ventas transparentes e informadas
- Satisfacción de los clientes
- Impulso del acceso a la información

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 el área de Mercadeo y Relaciones públicas 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 recursos 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.

Contamos con los siguientes mecanismos para

distribuir los lineamientos para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros:

- Correos con 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.

Iniciativas que impulsaron la transparencia en la comunicación de productos y servicios en el 2021

Durante 2021 desarrollamos una campaña enfocada en préstamos hipotecarios, para compartir información a nuestros clientes relacionada con los beneficios atados a este tipo de préstamos, como seguro de vida o reparaciones de emergencia, siempre utilizando un lenguaje simple y comunicaciones sencillas.

Como resultado de esta campaña, recibimos 18,647 solicitudes de préstamos hipotecarios

También, a través de la campaña "te acompañamos", lanzamos diferentes acciones comerciales relacionadas con préstamos personales y revolventes, con ofertas y descuentos en establecimientos comerciales. Buscando simplificar el mensaje y comunicar de manera directa y sencilla los diferentes descuentos que ofrecemos.

Logramos RD$18,389MMen desembolsos y 40 constructoras e inmobiliarias con descuentos en gastos legales y tarifa especial en tasación a cierre de 2021

Hacia dónde vamos en transparencia en productos y servicios

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Proveer a los clientes orientación y herramientas para seleccionar los productos que vayan de acuerdo a sus necesidades, conociendo los costos asociados a su transaccionalidad o las cuotas que pueden pagar relacionado a sus ingresos.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Continuar comunicaciones con lenguaje llano basado en la necesidad, forma de hablar que los clientes entiendan desde el punto de vista de su necesidad para facilitar compresión y uso.	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Conocer y manejar todas las comisiones que puedan ser aplicadas de acuerdo con el tipo de producto adquirido por cliente.	Corto plazo (1 año)

9 VISIÓN DIGITAL

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 el campo digital, por lo que trabajamos 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.

Actualmente, existen tres fuerzas globales que están causando la transformación digital de los bancos: nuevas tecnologías, clientes más digitales y la situación de emergencia mundial. Adicionalmente, encontramos diferentes tendencias que surgen como consecuencia de estas fuerzas, como el uso de telefonía móvil como primera alternativa, autenticación biométrica, inteligencia artificial, nube digital, transacciones sin tarjetas, análisis de data, pagos digitales, entre otras.

Durante el 2021, nuestra organización trabajó en línea con estas tendencias, impulsando la innovación y migración de nuestros clientes al uso de canales digitales. Mantenemos una mejora constante en la experiencia de los usuarios utilizando los canales digitales y eficientizando cada vez más los procesos, logrando una mejor satisfacción de los clientes y una mayor eficiencia interna.

Impactos:
- Facilidad de acceso al sistema financiero
- Seguridad y satisfacción del cliente
- Reducción de las interacciones y desplazamientos

¿Cómo lo gestionamos? *GRI 103-2*

Durante todo el 2021 mantuvimos 4 principales focos para la transformación digital:

- **Ventas digitales:** impulsamos las ventas a través de los canales digitales a clientes existentes y creamos capacidades para adquirir nuevos clientes remotamente.

- **Autoservicio:** continuamos nuestro camino de transformación de los hábitos de los clientes, habilitando nuevos mecanismos de autogestión enfocados en mejorar su salud financiera y fomentar la inclusión.

- **Aceleración de la innovación:** adelantamos diversas iniciativas basadas en *design thinking* y en gestión de proyectos de innovación (Lean, Agile, Scrum, entre otros) buscando a crear un centro de innovación y reducir el time to market.

- **Transformación del modelo de atención y de gestión comercial:** buscamos potenciar la gestión comercial de banca al detalle, facilitando la interacción remota con los clientes y promoviendo el autoservicio para lograr eficiencias.

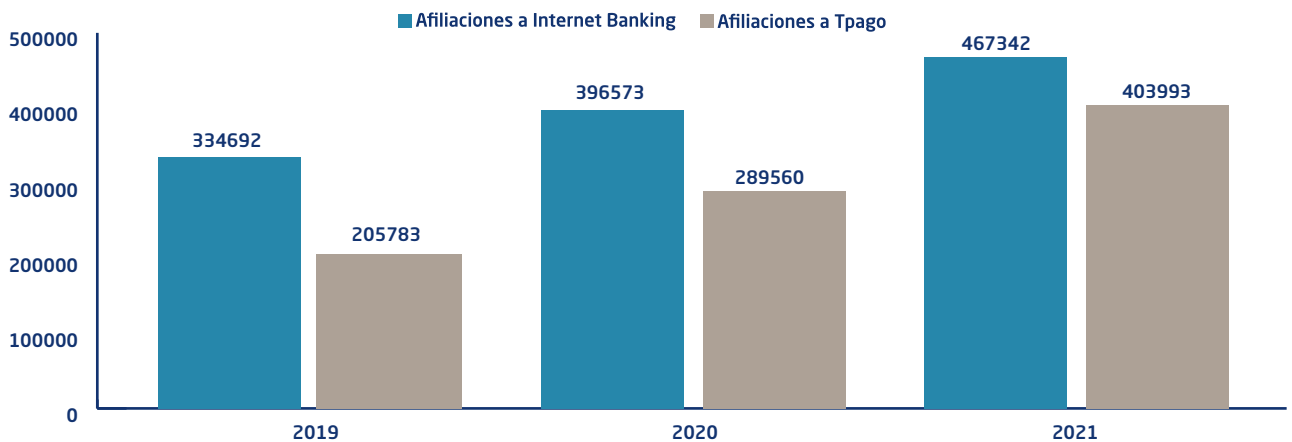
Todo esto lo apalancamos gracias a capacidades habilitadoras como agilidad tecnológica, data y analítica, automatización y digitalización de procesos y la transformación cultural.

¿Cómo lo evaluamos? *GRI 103-3*

Hacemos seguimiento continuo a todas las iniciativas implementadas, evaluando tanto la adopción por parte de su público objetivo, como la rentabilidad que genera para la institución.

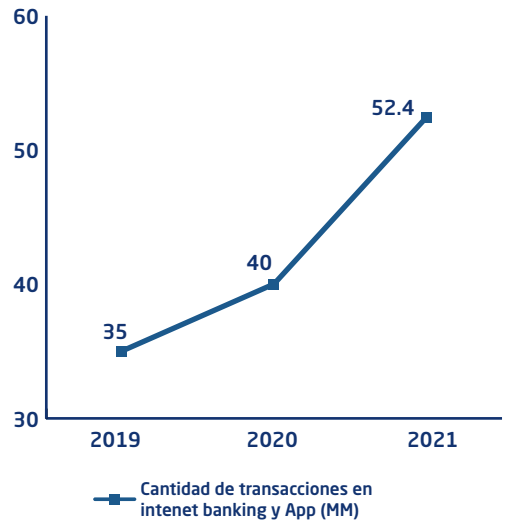
Seguimos apostando al manejo de proyectos bajo metodología de Proyectos Ágiles, lo que nos permite mayor flexibilidad y una considerable mejora en la reducción del tiempo en que las nuevas funcionalidades son implementadas para el beneficio de nuestros clientes.

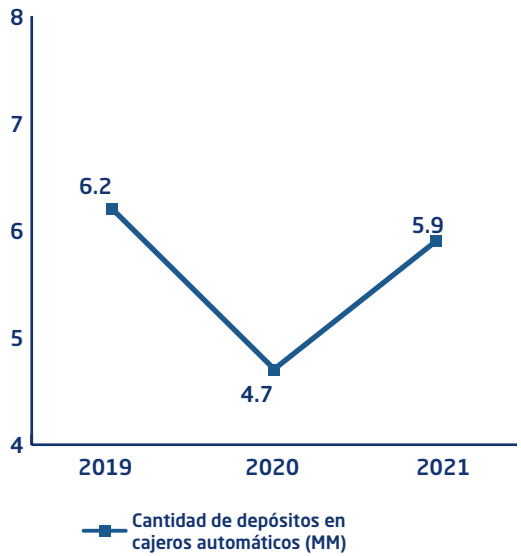
Como resultado de nuestros esfuerzos por digitalizar los canales tradicionales, durante 2021 alcanzamos 871,335 afiliaciones a canales digitales (acumuladas), distribuidas de la siguiente manera:

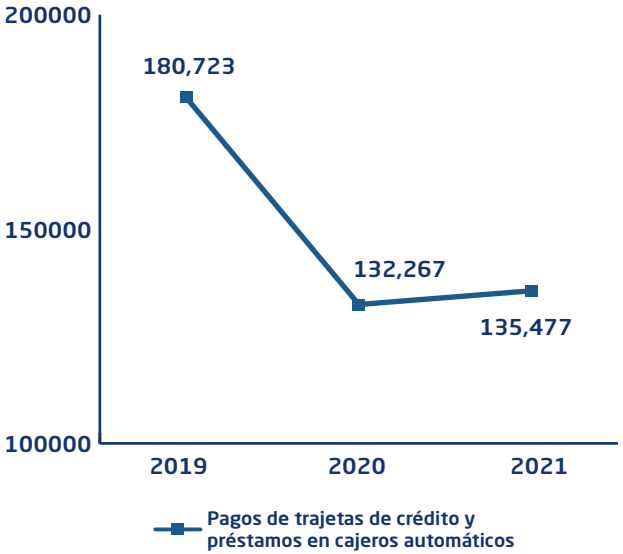


A través de estos canales, en 2021 logramos que el 51% de los nuevos clientes se afiliaran con token digital.

Por otro lado, registramos un aumento frente a 2020 en la cantidad de transacciones digitales y en la cantidad de depósitos y pagos en cajeros automáticos, que demuestra la creciente tendencia sobre el uso de herramientas virtuales y la reactivación económica.







Adicionalmente, logramos 176,036 depósitos comerciales digitales y un porcentaje de Ventas Digitales de 36% tanto de Extracrédito como de préstamos de consumo, esto gracias a la implementación de herramientas de ventas digitales y el impulso estas a través de estrategias de mercadeo, manejo de campañas y ofertas a clientes.

	2021
Depósitos Comerciales	176,036
% Ventas Digitales de Extracrédito	36%
% Ventas Digitales Préstamos de Consumo	36%

Por último, destacamos que el porcentaje de transacciones realizadas por canales digitales se mantuvo en 86%, evidenciando la digitalización de nuestros clientes.

Iniciativas que impulsaron la innovación y transformación digital en el 2021

Servicios digitales

Desde el Banco Popular Dominicano, con el objetico de fomentar la digitalización y disminuir los tiempos y visitas a las sucursales, implementamos las siguientes iniciativas:

- Onbording digital para los clientes: permite hacerse clientes del banco a través de la App Popular.
- Entrega de token digital con autenticación biométrica: permite que los usuarios puedan auto servirse, descargando su token popular digital, sin necesidad de asistir a una sucursal.
- Afiliación remota al perfil digital de canales, con autenticación biométrica: permite que los clientes puedan enrolarse en los canales, y quedar con su acceso listo para hacer consultas y transacciones, sin necesidad de asistir a una sucursal.
- Entrega digital de tarjetas de crédito: permite que los clientes puedan tener disponibles sus tarjetas de crédito de forma digital, para uso inmediato a través del Wallet Popular, sin necesidad de esperar que les llegue el plástico físico.
- Digitalización de tarjetas de débito en Wallet Popular y Wallet de terceros (Garmin y Fitbit): permite que las tarjetas de débito se puedan utilizar de forma digital, a través del Wallet Popular y de los Wallet de Garmin y FitBit.
- Split Popular: a través de este servicio, los usuarios del App pueden realizar cobros a otros usuarios enrolados a Split, sólo utilizando su número de teléfono o correo electrónico, sin necesidad de digitar un número de cuenta. Adicionalmente, se pueden dividir los montos entre varias personas de un mismo grupo.

Logramos llegar a 1 millón de usuarios del App Popular

Depósitos comerciales

Habilitamos nuestros cajeros para permitir a los clientes empresariales y personales realizar depósitos de grandes cantidades de billetes y monedas, en los cajeros automáticos.

Cumplimiento de metas y retos 2020 *Principio 2.4.*

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Continuar la migración de transacciones hacia canales digitales, logrando que el 86% de las transacciones del banco sean digitales	Logrado	El porcentaje de transacciones realizadas por canales digitales se mantuvo en 86%
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.	Parcialmente logrado	No se ha completado la digitalización end to end de todos los procesos. Esto es un objetivo a largo plazo.
Gestionar la actualización de las regulaciones, para permitir una mayor adopción digital	Parcialmente logrado	No se ha completado la digitalización end to end de todos los procesos. Esto es un objetivo a largo plazo.

Hacia dónde vamos en innovación y transformación digital

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)
Banco Popular Dominicano	Continuar reforzando la digitalización y automatización a los procesos end to end.	Mediano plazo (3 a 5 años)
Banco Popular Dominicano	Continuar incentivando las ventas digitales, con un aporte de 37% de aporte digital para Extracrédito y Préstamos de Consumo	Corto plazo (1 año)
Banco Popular Dominicano	Convertir a digital los viajes de atención al cliente acelerando la transformación digital de nuestros servicios. En el 2022, seguiremos impactando la experiencia del cliente con 15 nuevos viajes identificados	Corto plazo (1 año)

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 uno de los principales activos de la organización, razón por la cual es indispensable implementar todos los controles y salvaguardas para su protección.

La reactivación económica global ha reconfigurado la forma en la que operan las organizaciones, siendo cada vez más distribuidas y apalancándose en tecnologías de comunicación remota y teletrabajo. Asimismo, la transformación digital ha acelerado la adopción de nuevos canales de servicios y nuevas funcionalidades, incrementando significativamente los ciber-riesgos y ciber-amenazas para los consumidores.

Impactos:

- Concientización sobre ciberseguridad para clientes y empleados.
- Protección de los datos e información de los grupos de interés.
- Respuesta a incidentes de ciberseguridad del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).

¿Cómo lo gestionamos? *GRI 103-2*

Tomando como referencia estándares y buenas prácticas internacionales en materia de ciberseguridad, el Grupo Popular ha centrado sus esfuerzos en la identificación de los ciber-riesgos y la implementación de controles para protección de toda la información sensible que es procesada, almacenada y trasmitida a través de los distintos procesos críticos del negocio, dando especial atención en el aseguramiento de toda la infraestructura tecnológica que soporta dicha operación.

De la misma forma, hemos implementado esfuerzos para hacer más eficientes los procesos de detección, priorización y remediación de vulnerabilidades tecnológicas, así como también en el monitoreo, detección, investigación y gestión de incidentes de ciberseguridad a través del centro de operaciones de seguridad (SOC, por sus siglas en ingles), reduciendo significativamente la probabilidad de que se pueda comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestra información.

¿Cómo lo evaluamos? *GRI 103-3*

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 2021, capacitamos a 6,103 colaboradores del Banco Popular, equivalentes al 98%, y 977 personas correspondientes a las demás filiales, representando el 99%.

Por otro lado, enfocamos nuestros esfuerzos en fortalecer las capacidades de detección y respuesta a incidentes de ciberseguridad del Security Operation Center (SOC), en 2021 logramos monitorear **2 millones de eventos por minuto a través de esta herramienta.**

Como resultado de la gestión en esta materia, durante 2021, 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 2021

Cumplimiento del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la información del Banco Central de la República Dominicana

Nos comprometemos a cumplir con todas las disposiciones de ciberseguridad del reglamento y completar el proceso de evaluación por parte del Banco Central de la República Dominicana. En 2021, la superintendencia de Bancos de la República Dominicana validó todos los soportes de cumplimiento entregados por el Banco Popular, Servicios Digitales Popular e Inversiones Popular a través de la herramienta "HEC" dispuesta para este fin, obteniendo la conformidad por parte del ente regulador.

Cumplimiento de metas y retos

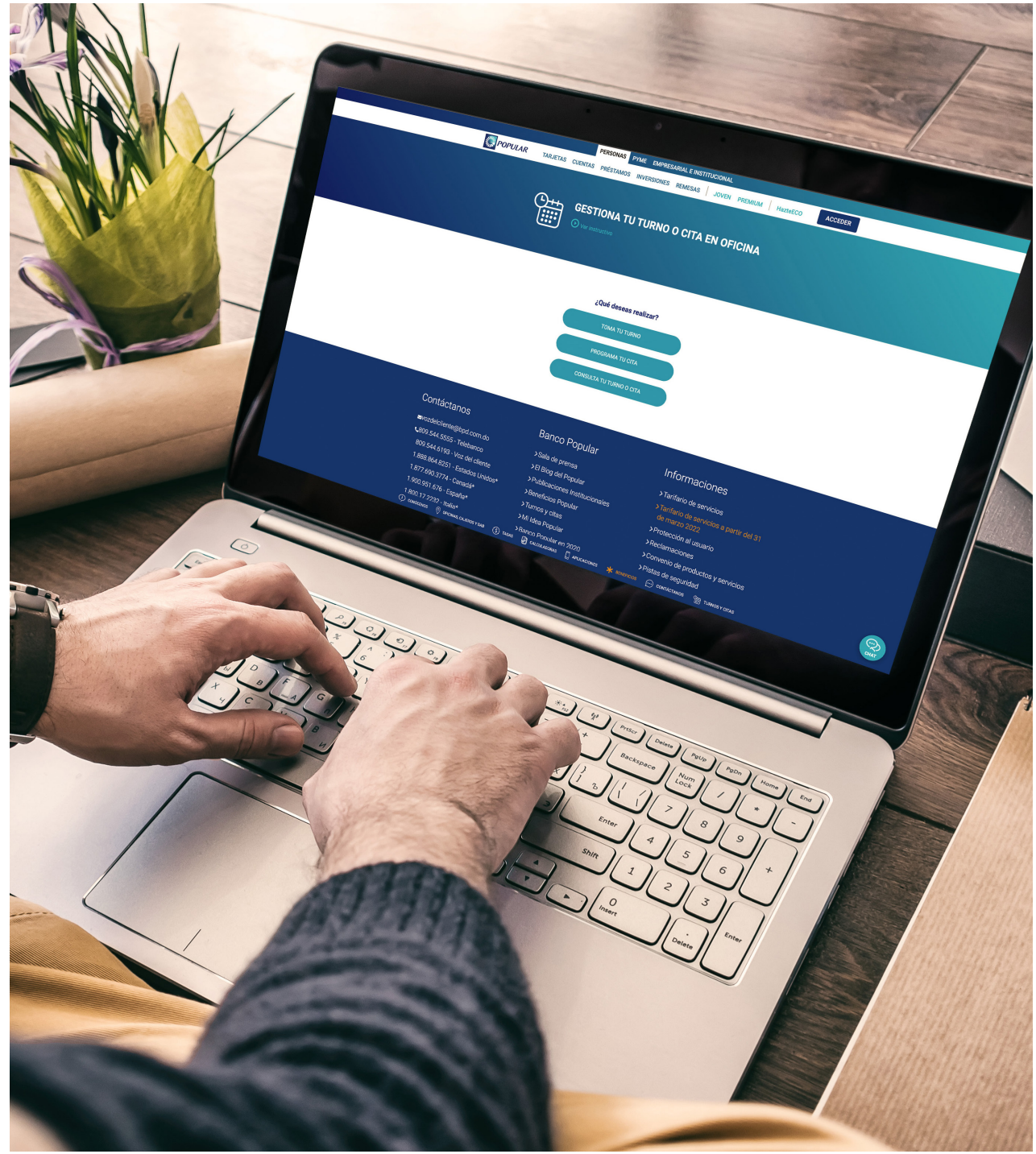
Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
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.	Logrado	Ningún incidente de medio o alto impacto fue detectado o reportado en el periodo evaluado.
Llevaremos a cabo una adopción segura de entornos de nube para la prestación de los servicios tecnológicos de la organización.	Logrado	Se han adoptado exitosamente tecnologías basadas en ambientes de nube, sin que a la fecha se hayan producido incidentes de medio o alto impacto.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Trabajaremos por implementar nuevos mecanismos de autenticación de clientes y colaboradores, a fin de mitigar riesgos de suplantación de identidad y fraude.	Logrado	Se ha adoptado exitosamente el doble factor de autenticación para todos los accesos críticos o sensibles.
Realizaremos campañas innovadoras de concientización de ciberseguridad para clientes a través de Webcasts y redes sociales	Logrado	Durante el periodo evaluado se efectuaron múltiples campañas de concientización a través de los distintos medios digitales, logrando un alto impacto de concientización en nuestros clientes.

Hacia dónde vamos en seguridad y protección de la información

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Grupo Popular en general	Automatizar respuesta en ataques de phishing por debajo de 1 hora	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular en general	Enfocar entrenamiento a población de clientes vulnerables en ataques de ingeniería social por los diferentes medios autorizados	Corto plazo (1 año)



10 SOSTENIBILIDAD

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.

Impactos:
- Mitigación del cambio climático
- Contribución a la adaptación al cambio climático

¿Cómo lo gestionamos? *GRI 103-2*
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.

¿Cómo lo evaluamos? *GRI 103-3*
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
En alianza con Plan Sierra y Fondo Agua Yaque del Norte, en proyectos separados, hemos logrado reforestar distintas zonas del país con la siembra de **161,770 árboles** en el transcurso del año 2021.

En su etapa adulta, estos árboles permitirían **capturar más de 51.7 mil toneladas de CO2**, retener más de 19 millones de kilogramos de suelo y almacenar más de 485 millones de litros de agua, anualmente.

Adicionalmente, completamos nuestro segundo estudio de huella de carbono, el cual determinó que en el año 2021 las emisiones del Popular fueron 11,343 toneladas de CO2, (Directas 557, Indirectas 10,629, Inducidas 157) lo que representa una reducción de la huella de carbono de un 40%, con respecto a las emisiones contabilizadas en el año 2015, año base del inventario corporativo de emisiones. **Somos, nueva vez, una organización carbono-neutral certificada.**

La huella de carbono de la empresa, con base al periodo 2015-2020 es de 14,787 tCO2eq, con una variación menor a ±1% de las emisiones contabilizadas en cada año durante dicho período. Las proyecciones indican que las emisiones acumuladas de la empresa al 2030, serán 202,149 tCO2eq. Esto considera que las emisiones se mantienen en un intervalo de confianza del 95%.

GRI 305-1, GRI 305-2

Componente	2019	2020	2021
Emisiones GEI Alcance 1	5,762	2,496	557
Emisiones GEI Alcance 2	13,039	13,207	10,629

Para más información sobre nuestra huella y el cálculo de esta puede acceder a nuestro Reporte de Huella.

Hemos reducido nuestras emisiones a través de diferentes iniciativas que se muestran a continuación:

Componente	2019	2020	2021
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 implementadas por el BPD para la reducción de su huella de carbono incluyen:	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	Entre las medidas de mitigación implementadas por el BPD para la reducción de su huella de carbono incluyen: -Uso de paneles solares (3.51 MW de potencia instalada que generan unos 4.15 MWh -Uso de luminarias LED, climatización más eficiente -32 biciparqueos en Santo Domingo -Reciclaje de residuos sólidos y transferencia a empresas para ser reintegrados en otros ciclos productivos (en promedio 71 toneladas anuales) -Reforestación en distintas zonas del país (más de 320,000 árboles sembrados) implementadas por el BPD para la reducción de su huella de carbono incluyen: -Uso de paneles solares (3.51 MW de potencia instalada que generan unos 4.15 MWh -Uso de luminarias LED, climatización más eficiente -32 biciparqueos en Santo Domingo -Reciclaje de residuos sólidos y transferencia a empresas para ser reintegrados en otros ciclos productivos (en promedio 71 toneladas anuales) -Reforestación en distintas zonas del país (más de 320,000 árboles sembrados)

Iniciativas que impulsaron la mitigación al cambio climático en el 2021

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, a través de la Fundación Popular, en alianza con Plan Sierra, este año 2021, hemos logrado la siembra de 136,270 plantas, contribuyendo directamente a la protección de las subcuencas Mao; Inoa; Amina; Bao; Guayubín; Maguaca; Chacuey.

La siembra de estas 136,270 plantas en la Sierra potencialmente contribuirá con los siguientes beneficios medioambientales:

- Captura de más de 43,600 toneladas de CO2
- Conservación de más de 408 millones de litros de agua
- Retención de más de 16 millones de kg de suelo

Proyecto de restauración de las microcuencas Guanajuma y Gurabo

Buscamos implementar acciones que favorezcan la restauración de espacios degradados en la parte alta de las microcuencas Guanajuma y Gurabo, con el propósito de reponer y conservar los activos naturales del área y a la vez mejorar los servicios ecosistémicos, con enfoque principal en los recursos suelo y agua.

Es por lo anterior que, en alianza con Fondo Agua Yaque del Norte, en el 2021 hemos contribuido con la siembra de 25 mil plantas para la restauración de las microcuencas Guanajuma y Gurabo.

La siembra de estas 25,000 plantas, contribuirán con los siguientes beneficios ambientales:

- Captura de más de 8,000 toneladas de CO2
- Conservación de 75 millones de litros de agua
- Retención de 3 millones de kg de suelo

Apoyo a la construcción de humedales artificiales como planta de tratamiento de agua residuales en Saltos de Jacagua

Con el fin de contribuir al saneamiento ambiental del arroyo de Jacagua y por consiguiente del río Yaque del Norte, se llevó a cabo la construcción de un "humedal" diseñado para dar servicio a una población de hasta 150 personas. La obra está capacitada para procesar un volumen promedio de 250 m³ por día de aguas residuales, consta de tres cámaras sépticas, un humedal de 224 m² y más de 120 metros lineales de tuberías.

Esta iniciativa se realizó en conjunto con el Fondo Agua Yaque del Norte (FAYN), junto a Plan Yaque, Fundación Popular, Corporación Zona Franca Santiago (CZFS), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) y Fundación Saltadero.

Actualmente 10 familias se benefician de este proyecto, pero el "humedal" está diseñado para dar servicio a una población de hasta 150 personas

Mesas de Articulación Empresarial para la Acción Climática

Las Mesas Articulación Empresarial para la Acción Climática tienen como objetivo sensibilizar al sector empresarial dominicano sobre su rol en el compromiso país ante la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático de reducir en un 27% sus emisiones de GEI al año 2030, así como a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De esta tercera versión de las Mesas de Articulación Empresarial para la Acción Climática:

- Se generaron insumos a la posición país de cara a la COP26, impulsando un mayor compromiso del sector empresarial con la Vigésimo Primera Reunión de la Conferencia de las Partes (COP21) de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, celebrada en diciembre de 2015 en París.
- Se renovó el compromiso del sector privado dominicano para reducir emisiones de gases de efecto invernadero y desarrollar acciones para facilitar la adaptación al cambio climático.

- Se acordaron algunas medidas voluntarias como: impulsar la generación de energía a partir de residuos, la movilidad sostenible y la economía circular. Las cuales también apuntan a preservar de las cuencas altas de los ríos, construir viviendas verdes, establecer cooperativas con las comunidades para la recogida de desechos o crear plantas de tratamiento de aguas residuales.

- Como innovación y valor agregado, en el marco de la iniciativa del PNUD "Promesa Climática", estos compromisos se integrarán a la plataforma www.empresassosteniblesrd.org, facilitando la futura implementación del Sistema Nacional de Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV) de emisiones de gases de efecto invernadero. En adición, las empresas encontrarán en este portal web información y herramientas de utilidad para fortalecer su participación en los compromisos climáticos nacionales.

Estas mesas se llevaron a cabo en conjunto con Fundación Popular, ECORED, CONEP, PNUD, Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales, Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL), con la guía de GreEnergy.

Participaron más de 60 personas, representantes de empresas pertenecientes a los sectores, Energía e Industrias Extractivas; Alimentos, Bebidas y Agroindustrias; Hidrocarburos e Industrias; y Servicios.

Cumplimiento de metas y retos 2020

Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
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.	Logrado	En alianza con Plan Sierra, Fondo Agua Yaque del Norte, hemos logrado reforestar distintas zonas del país con la siembra de 161,770 árboles sembrados en el transcurso del año 2021.
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.	Logrado	Se realizaron las Mesas de Articulación Empresarial para la Acción Climática, pero la socialización de resultados y el evento de cierre para la renovación de la declaratoria, se realizó en enero 2022.

Hacia dónde vamos en mitigación del cambio climático

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Grupo Popular	Sembrar más de 200,000 árboles en distintas zonas del país, contribuyendo así a la restauración de la cobertura forestal de diversas cuencas hidrográficas, y en especial la de los ríos Yaque del Norte y Ozama.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Construcción de 2 humedales artificiales para contribuir al saneamiento ambiental de arroyos comunitarios del río Yaque del Norte, cuyas aguas desembocan en el río Yaque del norte.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	En el marco del proyecto Articulación Empresarial para la Acción Climática, nos hemos propuesto los siguientes 3 retos: a) Implementación y seguimiento a las recomendaciones de la mesas de articulación Empresarial a 10 empresas. b) Realizar 1 Publicación actualizada anual de la guía de acciones climáticas por categoría de fuentes de GEI c) Lograr que 20 empresas se registren en la plataforma de registro de acciones para la sostenibilidad.	Corto plazo (1 año)

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 todos sus sistemas operativos el uso sostenible de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente.

Impactos:

- Producción de energía limpia al año de 5.2 mWh (Mega Watts Hora), equivalente al consumo promedio de 10,482 hogares.
- Reducción de emisiones 3,337 Tons-CO2 por año, cifra que se traduce a 333,689 árboles salvados por año.

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?

Contamos con un Centro de Gestión y Eficiencia Energética, desde donde se monitorea toda la red eléctrica de nuestras sucursales y edificios, con 117 oficinas automatizadas, que nos permite controlar y gestionar el horario de utilización de nuestros sistemas de iluminación, sistemas de aire acondicionado, con sensores de temperatura, humedad, monitoreo de nuestros generadores eléctricos, tanques de combustible, medidores eléctricos y monitoreo de los sistemas de respaldo UPS, todo de forma remota a través de la red interna de la institución.

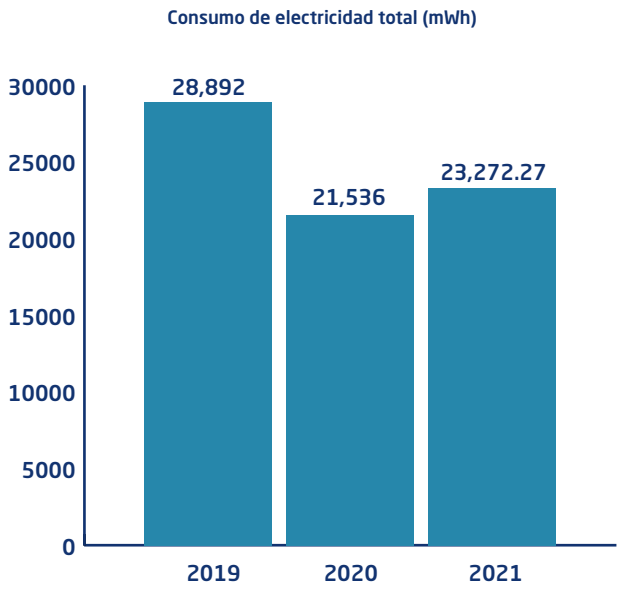
Se mide en tiempo real todas las variables que impactan el consumo de energía, el uso de los equipos electromecánicos y la producción de los sistemas de paneles solares fotovoltaicos; con sistemas de alerta para detectar a tiempo las averías y tomar acciones correctivas que permitan la continuidad del negocio. Adicionalmente, se auditan las facturas de energía comparando con medidores que están dentro de la red, garantizando que todos los parámetros estén dentro de los rangos aceptables.

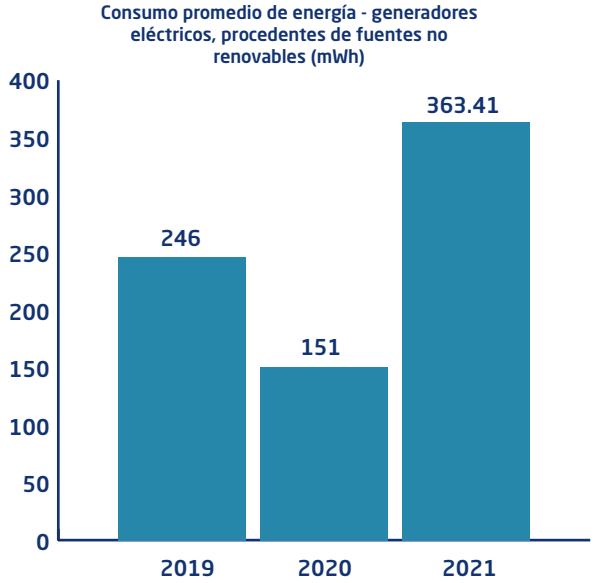
Nuestro sistema fotovoltaico es bidireccional, lo que significa que el banco consume una parte de su producción de energía limpia e inyecta al sistema la que no consume, en beneficio de hogares y empresas dominicanos, acordes con el reglamento de medición neta, de la comisión nacional de energía.

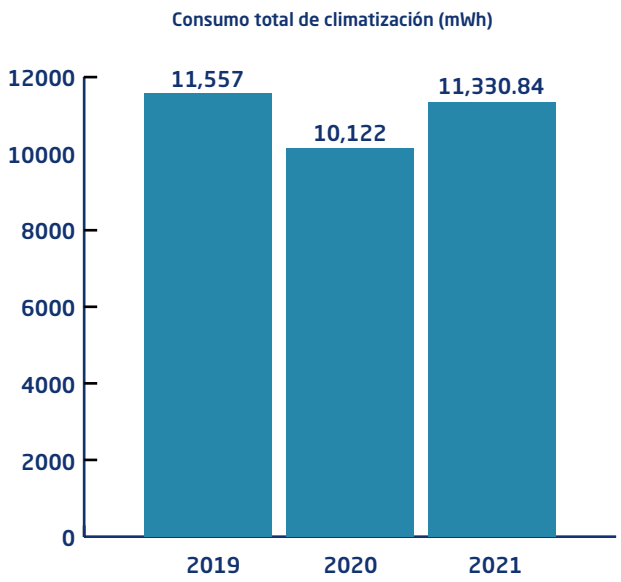
GRI 302-1

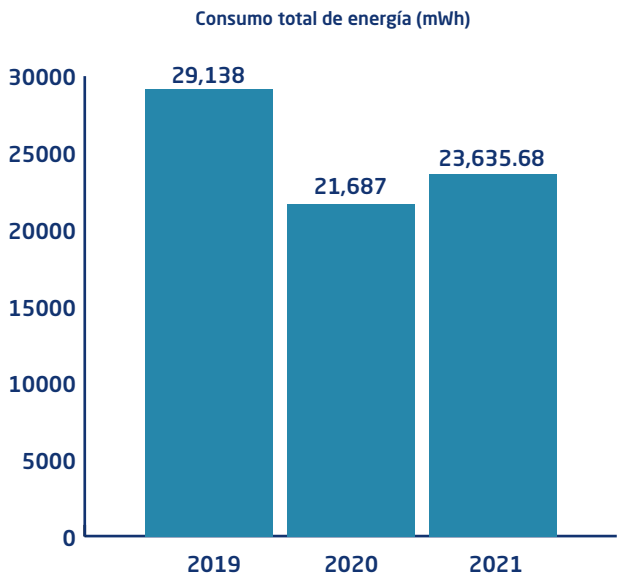
Consumo de energía dentro de la organización

Durante 2021, registramos un aumento en el consumo de energía en 1,925.51 mWh, principalmente debido a que los cambios de horario, cierres y restricciones, a causa de la pandemia, fueron mayores al año 2020. Adicionalmente, se produjo un aumento considerable en las interrupciones eléctricas por parte de las distribuidoras de energía, con lo cual fue necesario el uso de los sistemas de generadores eléctricos, los cuales funcionan con combustibles Diesel y gas licuado de petróleo, por lo que nuestro consumo de energía proveniente de estos generadores también aumentó en 2021.

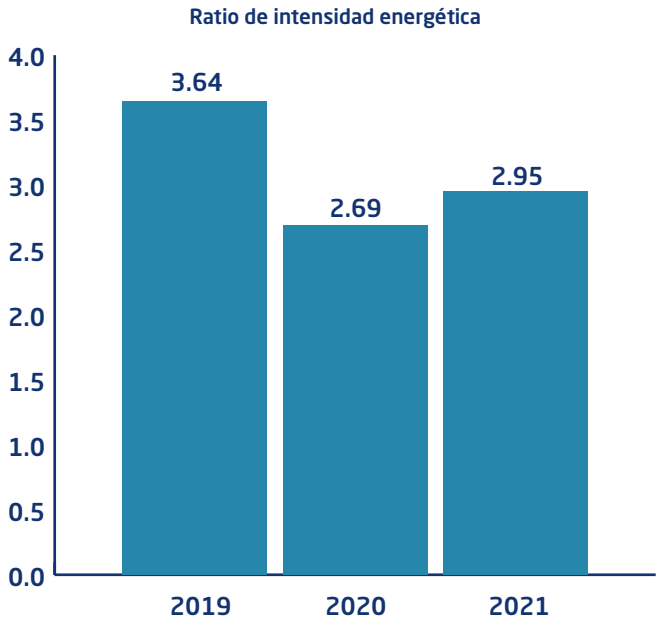








Debido a los aumentos mencionados anteriormente, nuestra intensidad energética también se vio incrementada (consumo total de energía / cantidad promedio de empleados). Esta ratio fue calculada incluyendo la electricidad suministrada por las distribuidoras y la energía de las Plantas Eléctricas dentro de la organización.



Gracias al proyecto fotovoltáico del Banco, logramos 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.

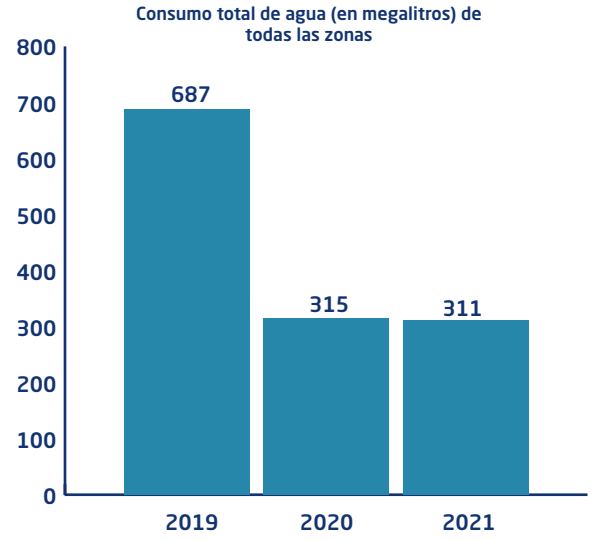
La producción de energía solar de estas instalaciones, en términos de disminución de la huella ambiental, permite reducir más 3,300 Toneladas de CO2 por año. Gracias a este proyecto fuimos recibimos en 2018 el Premio a la Excelencia en Producción Más Limpia (P+L) de Energía Renovable, otorgado por el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

GRI 303-5

Consumo de agua

El consumo total de agua en nuestras instalaciones no sufrió una variación significativa frente a 2020. Continuaremos trabajando para mejorar nuestra eficiencia en el uso del recurso hídrico.

GRI 306-1 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.

Eliminación de zafacones personales (en algunas dependencias) para reducir la generación de residuos.

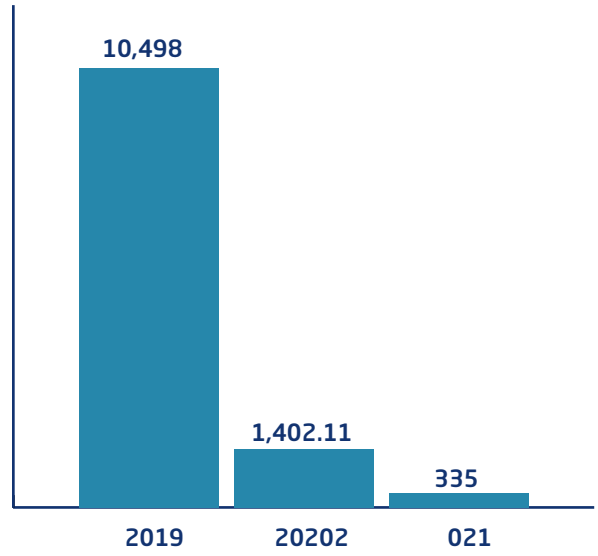
Codificación de impresoras para imprimir a dos caras de manera automática.

Implementación de proyectos digitales para que cada dependencia proponga mejoras de reducción y reutilización de recursos.

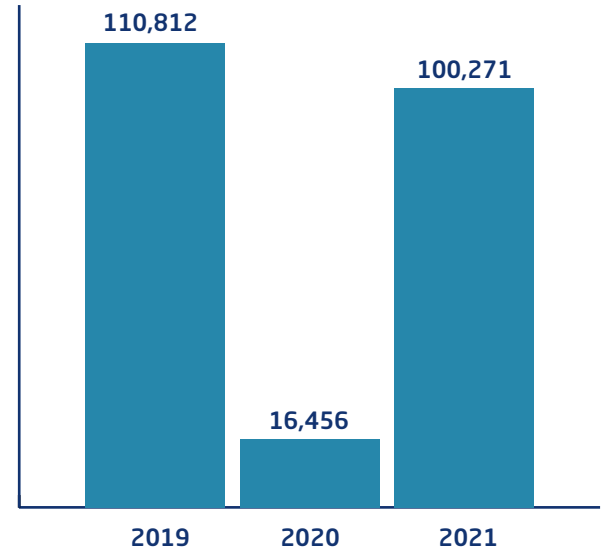
GRI 306-3

Clasificamos nuestros residuos en papel, cartón, plástico y ordinarios (basura común). Durante 2021, 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.

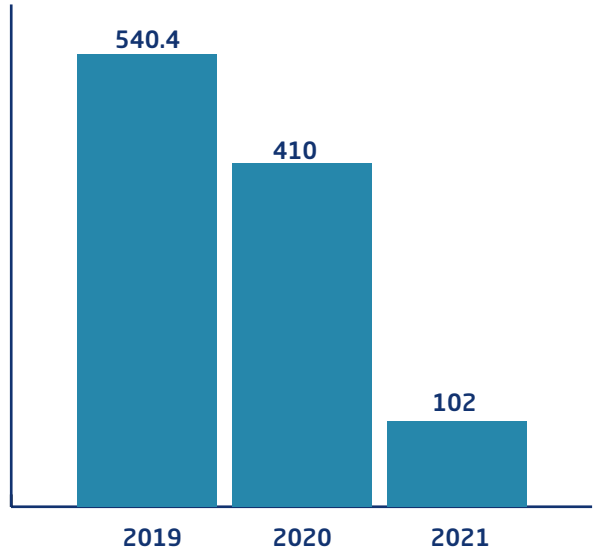
Kilogramos de cartón clasificados



Kilogramos de papel clasificados



Kilogramos de plástico reciclado



En 2021 disminuyeron los niveles de plástico y cartón reciclado debido a la instauración de la modalidad de trabajo híbrido. Por otro lado, el papel clasificado reciclado aumentó a niveles similares a los registrados antes de la pandemia, tomando en cuenta que el año 2020 la actividad en las oficinas fue muy reducida y no se produjo la cantidad de residuos con la que se trabaja durante la modalidad presencial.

Iniciativas que impulsaron la ecoeficiencia en el 2021

Instalación de Estaciones de Carga para Vehículo Eléctricos

Comprometidos con contribuir a la reducción de la energía convencional de la República Dominicana, habilitamos áreas de parqueos en sucursales para la implementación de Estaciones de Carga para Vehículos Eléctricos. Se instalaron estaciones de carga para vehículos eléctricos en 33 sucursales y edificios a nivel nacional.

Hemos logramos 1,639 Vehículos Cargados en nuestras estaciones

Cumplimiento de metas y retos

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Instalar 41 estaciones de carga para los vehículos eléctricos de los dominicanos	Parcialmente Logrado	Fueron instaladas estaciones de carga para vehículos eléctricos en 33 sucursales y edificios, equivalente a un 80% de la meta establecida.

Hacia dónde vamos en ecoeficiencia

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Grupo Popular	Eficientizar el proceso de monitoreo de residuos sólidos en todas las instalaciones.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Aumentar la conciencia ambiental de los colaboradores y proveedores en torno al manejo de residuos sólidos hacienda énfasis en la reducción de los residuos y como última instancia el reciclaje.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Contagiar la cultura 3Rs a los proveedores que aún no tengan programas de manejo de residuos.	Corto plazo (1 año)

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.

Impactos:

- Fomento de las energías limpias y renovables
- Impulso de la movilidad 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 y paneles solares, 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.

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. Diagramación: realizar infografía

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.

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. A través de los cuales desembolsamos:

Paneles solares	Vehículos híbridos
RD 135.167.833	RD 174.761.471
USD 3.955.427	USD 305.883

Además, desembolsamos $RD 16.256.174 y USD 262.623 para equipos eléctricos.

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.

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.

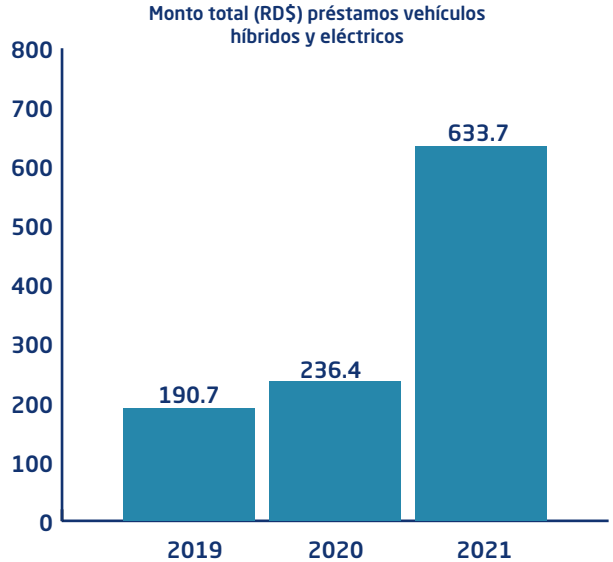
Nos enorgullece ser la organización financiera líder en energía limpia en la República Dominicana, financiando los proyectos de energía solar, eólica y de biomasa más grandes de este país.

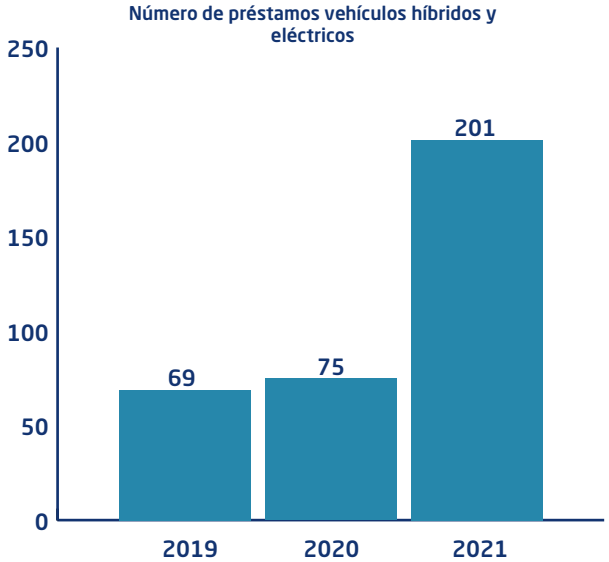
Adicionalmente, lideramos como banco prestamista y agente de garantía, el desarrollo de las energías renovables en el país, con presencia en ocho parques generadores de energía limpia, ya sea fotovoltaica, eólica o de biomasa.

FS-8

Vehículos híbridos y eléctricos

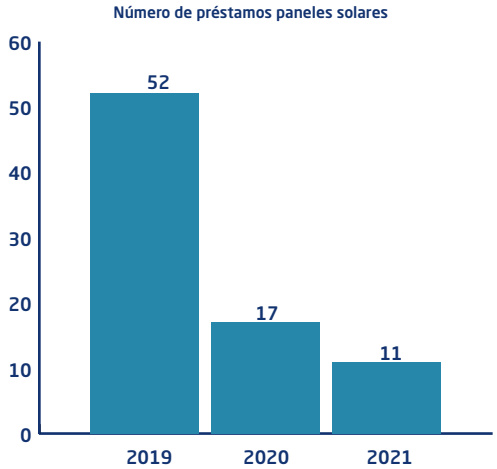
Como muestra de nuestro compromiso por fomentar productos y soluciones amigables con el medio ambiente, que respondan a su vez a las tendencias y riesgos globales, durante 2021 aumentamos el número de préstamos y monto financiado para la línea de vehículos híbridos y eléctricos, los desembolsos de vehículo crecieron en un 168% vs 2020.

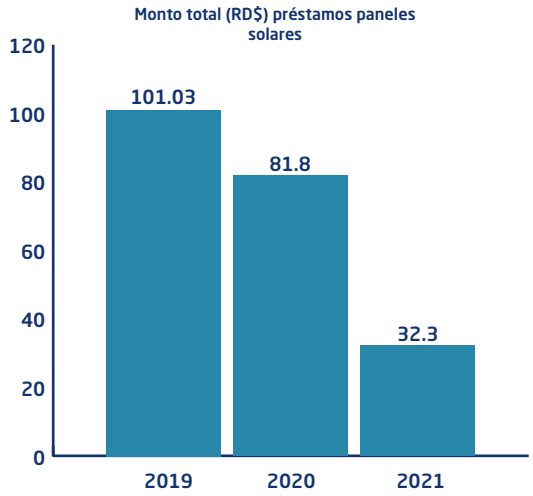




Paneles solares

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.





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 2021 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.

Iniciativas que impulsaron el financiamiento verde en el 2021

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.

PARA EL 2021, SE REGISTRARON RD$32.3MM EN DESEMBOLSOS CON UN ACUMULADO DE RD$222.3MM.

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 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Identificar un mecanismo que permita cuantificar los créditos otorgados para el financiamiento de electrodomésticos y aires acondicionados eficientes o de bajo consumo y bicicletas.	Parcialmente logrado	En proceso para completar primer trimestre del 2022
Reforzar el portafolio Hazte Eco a través de ofertas de nuestros aliados comerciales.	Logrado	
Crear productos de préstamos hipotecarios, fideicomisos e interinos para promover las construcciones y ventas de proyectos ecoeficientes.	Parcialmente logrado	En proceso para completar primer trimestre del 2022
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.	Parcialmente logrado	En proceso para completar primer trimestre del 2022

Hacia dónde vamos en el financiamiento verde

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Acceder a fondos de organismos internacionales para el financiamiento verde	Mediano plazo (3 a 5 años)
	Continuar fortaleciendo los productos Hazte Eco	Corto plazo (1 año)
	Ampliar portafolio Hazte Eco (Hipotecario Eco, Extra Eco, Extrahogar Eco Popular)	Corto plazo (1 año)

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.

Impactos:

- Generación de inclusión y oportunidades
- Promoción de comunidades sostenibles
- Acceso a agua e higiene
- Apoyo al sistema nacional de salud

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 y como fundamento del Modelo de Actuación Sostenible. Lo anterior, estructurando 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), y los programas de comunidades sostenibles.

GRI 203-1

En el 2021, se desarrolló el segundo año del Proyecto **"Acceso al agua liderado localmente por la comunidad cuenca del río Guayubín"** en alianza con la Fundación REDDOM, y ejecutado en el marco del Acuerdo de Cooperación entre la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID) y la Fundación Popular.

A través de este proyecto se busca **mejorar la disponibilidad de agua potable y mejorar las condiciones de higiene** de las fuentes de agua en poblaciones ubicadas en la frontera dominico-haitiana, específicamente en comunidades de la provincia Santiago Rodríguez, dentro de la cuenca del Río Guayubín. Lo anterior se logra mediante inversiones en pequeñas infraestructuras básicas, actividades de capacitación para el cambio de comportamiento y asistencia técnica.

En 2021, se instaló y se puso en operación el sistema de bombeo del acueducto comunitario, beneficiando a 725 hogares (2,456 personas) de Arroyo Blanco y El Guanal.

El presupuesto de esta iniciativa corresponde a un periodo de ejecución de tres (3) años, desde junio 15, 2020 hasta junio 14 del 2023. El costo estimado del proyecto asciende a RD$26,137,395, de los cuales RD$17,137,395 serán aportados por USAID/RD y RD$9,000,000 serán provistos por Fundación Popular mediante una alianza público - privada. Para el año 2021 se previó un presupuesto de RD$ 8,799,118, de los cuales RD$ 3,000,000 fueron aportados por la Fundación Popular y RD$ 5,799,118 fueron provistos por USAID.

Adicional a los aportes de USAID (66%) y Fundación Popular (34%), Fundación REDDOM apalancará recursos mediante la integración de los comunitarios, las autoridades locales y otros actores privados. Asimismo, Plan Sierra ha manifestado su disposición de canalizar recursos para las actividades de protección de las fuentes de agua a través de la reforestación y agroforestería en zonas de relevancia hídrica, en la cuenca del rio Guayubín.

En línea con lo anterior, la Fundación REDDOM gestionará la integración y aporte de los actores locales para la apropiación de las labores y su sostenibilidad. Fundación REDDOM espera una activa participación y aportes en especie y efectivo del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado (INAPA), el Ayuntamiento de San Ignacio de Sabaneta, el Ministerio de Medioambiente, la comunidad de Arroyo Blanco y el sector privado (incluyendo Industrias San Miguel, productores agrícolas y pecuarios y otras empresas locales). El aporte de estos actores se estima en un 20% del presupuesto total del programa y se concentrará en las siguientes iniciativas:

- Acceso a agua potable en Arroyo Blanco
- Instalación de dosificador de cloro
- Rehabilitación e instalación de acueductos rurales en zonas excluidas de Arroyo Blanco
- Facilidades comunitarias para almacenamiento, administración y resiliencia del acceso a agua
- Fortalecimiento de los espacios de toma de decisión sobre el tema agua, como son las mesas de agua.
- Protección de las fuentes de agua: humedales para el tratamiento de aguas residuales.

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.
- Mejoramiento de las condiciones de vida de las familias ya que evita traslados, caminatas cargando agua, y gestiones para el abastecimiento o almacenamiento de agua.

Estas iniciativas están alineadas a las acciones de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END20-30) 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 responden a las necesidades detectadas.

En línea con lo anterior, en 2021, en la comunidad de El Chorro, municipio de Bonao, provincia Monseñor Nouel, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, la comunidad ha plantado unas **47,500 plantas** de Cabirma guinea, Cabirma santa, Amacey (Tetragastris balsamifera), Pinus caribea y Penda (Citharexylum fruticosum), para un total de 680 hectáreas de tierra reforestadas en la cuenca alta del Río Juma. Las acciones están dirigidas a garantizar la sostenibilidad de la generación hidroeléctrica en la subcuenca del Arroyo El Brazo (inaugurada en el año 2017), el cual suple electricidad a los hogares de la comunidad.

Existen 3 hidroeléctricas en sus últimas fases de construcción, que probablemente serán inauguradas en el 2022.

Apoyo a la salud

Con el fin de contribuir a mejorar los servicios de salud y la 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 2021:

- Hicimos entrega de un **equipo de histeroscopia** para el área de cirugía laparoscópica del Hospital en alianza con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). El aporte de este histeroscopio permitirá seguir mejorando la calidad de los servicios de salud del Área de Cirugía Laparoscópica, del Departamento de Salud Sexual y Reproductiva (Planificación Familiar) del HUMNSA. Esta donación, cuyo costo unitario es de **RD$991,135**, se enmarca en el apoyo institucional que la Fundación Popular ofrece al Proyecto de Apoyo a la Reducción de la Mortalidad Materno y Neonatal del hospital.

- Como parte del compromiso y al apoyo sostenido del Grupo Popular a los esfuerzos del gobierno dominicano tendentes a frenar los efectos de la pandemia que nos afecta, y a procurar la protección de los actores de primera línea como lo son los médicos y personal intrahospitalario, hicimos entrega de **10,000 mascarillas KN95 FFP2** a la Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, contribución valorada **RD$460,200.00.**

- A finales del año, la Fundación Popular entregó un microscopio para **el laboratorio de citogenética**, lo que constituye un hito para la Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia y para la red pública de salud materna, ya que permitirá la reanudación de ese servicio en el país y la realización de 50 a 60 pruebas diarias de manera gratuita. También se aportaron dos simuladores de mamas, uno de los cuales permite realizar sonografías; cinco tabletas, cuatro de ellas para facilitar la encuesta de atención a usuarias y el monitoreo de la adherencia a protocolos, y una para el manejo del modelo anatómico materno denominado Noelle; además de una estación de trabajo, escritorio, computadora e impresora para la reapertura de la sala.

- Implementamos, a través del Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA, el programa Modelo Proyecto de **Reducción de la Mortalidad Materna y Neonatal** por un monto de **RD$2,500,000.00,** con el objetivo de continuar consolidando el modelo de atención en el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Altagracia, como referencia nacional para reducir la mortalidad materna y neonatal intrahospitalaria. Con un componente de capacitación dirigido a todo el personal de salud para la atención integral y culturalmente adecuada, implementado en el Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia (HUMNSA) y extendido a tres hospitales más.

Por otro lado, gracias a los aportes en medicamentos y alimentos fortificados que se distribuyen a través de **Sanar una Nación**, en el 2021 un total de 1,477,819 personas fueron beneficiadas con estas entregas. Específicamente:

- Se entregaron **2,119,936 porciones de alimentos fortificados, que beneficiaron 46,572 personas.**

- Los **medicamentos** entregados beneficiaron un total de **1,431,247 personas.**

Por último, a finales del 2021 la Administradora de Fondos de Pensiones Popular (AFP) y el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) realizaron el acto de lanzamiento oficial del **Proyecto Mejora de la Calidad de Vida de Adultos Mayores** en Centros Permanentes, que busca promover la mejora de la calidad de vida, salud, nutrición, habitabilidad y bienestar general en los residentes de tres (3) centros de atención permanentes, y el remozamiento o construcción de otros hogares de día previamente seleccionados en diferentes puntos del país. Se espera que las acciones del proyecto inicien en el 2022

Iniciativas que impulsaron el desarrollo social y la protección ambiental en el 2021

Construcción de acueductos comunitarios

En 2021, desde el Grupo, apoyamos la construcción de acueductos comunitarios en la región suroeste del

país, en alianza con la Fundación de Desarrollo Azua, San Juan, y Elías Piña (FUNDASEP). Con esta iniciativa, buscamos contribuir a mejorar la calidad de vida de las poblaciones impactadas a partir de la construcción de un sistema comunitario de agua potable por bombeo convencional en comunidades vulnerables.

A través de esta alianza, entonces, este año hemos inaugurado la segunda etapa del acueducto Los Montones-Hogar Crea, beneficiando a un total de 183 familias de la comunidad Los Montones y del Hogar CREA Inc. Dominicano filial San Juan de la Maguana, al mejorar el acceso y suministro de agua potable en los hogares.

Graduación del primer grupo de enfermeras especialistas en Salud Materna Neonatal

En 2021, se llevó a cabo el acto de graduación del primer grupo de enfermeras especialistas en salud materna neonatal de bajo riesgo y planificación, programa formativo que forma parte del proyecto Reducción de la Mortalidad Materna y Neonatal que impulsa la Fundación Popular en el HUMNSA en alianza con el UNFPA y otras instituciones.

Con esta iniciativa, buscamos mejorar las competencias en los recursos humanos de enfermería para abordar de manera competente la salud materna neonatal y la salud sexual y reproductiva

Un total de 22 enfermeras culminaron satisfactoriamente esta especialización

La implementación del programa fue desarrollada por el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), a través del Departamento de Promoción de la Salud de la Mujer y el Recién Nacido de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, junto a la Escuela de Enfermería de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Servicio Nacional de Salud (SNS), con el apoyo de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Project HOPE y la Fundación Popular.

Talleres de capacitación Cuidados Obstétricos de Emergencias (COEM)

Fundación Popular, en conjunto con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y el Servicio Nacional de Salud (SNS), desarrollamos talleres de capacitación de la estrategia Cuidados Obstétricos de Emergencias (COEM) para residentes de primer año de obstetricia, con el objetivo de contribuir con la actualización de los conocimientos y la estandarización de las habilidades clínicas necesarias para la atención de las emergencias obstétricas, seleccionadas por su vínculo con las principales causas de mortalidad materna.

120 médicos residentes de 9 hospitales del país participaron en estos talleres

Alianza Banco Popular Dominicano y Plan Sierra

El Banco Popular Dominicano y el Plan Sierra firmaron un acuerdo para profundizar la alianza entre ambas entidades, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible de la nación y alineado a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Banca Responsable de UNEP – FI.

Este acuerdo contempla varias iniciativas, entre las que se destacan:

- La realización de reforestaciones para compensar huella de carbono y recuperar capa boscosa.

- La ejecución de un programa de desarrollo sostenible en la comunidad de La Cidra, que incluirá jornadas de reforestación agroforestal, asistencia técnica para la creación de un fondo semilla para el apoyo de los pequeños caficultores de la zona, apoyo a la construcción de varios estanques para la piscicultura.

- El Inicio del segundo estudio de huella de carbono del Banco Popular Dominicano, cuyos resultados se presentan igualmente en este informe.

Desarrollo Integral de la comunidad de La Ensenada

Buscamos desarrollar en la Ensenada un programa de abordaje integral para conducir a esta comunidad hacia un modelo de comunidad rural sostenible, donde la escuela sea el pivote para el desarrollo.

En 2021, en alianza con la Federación de Campesinos hacia el Progreso, se plantaron 6,000 árboles forestales, de la especie Pino Criollo, en la comunidad La Ensenada en la cuenca del río Yuboa. La zona donde se realizó la siembra estaba dedicada a la ganadería extensiva. Esta labor representa un paso significativo en la cuenca, pues la ganadería estaba provocando desforestación, impermeabilidad de los suelos y contaminación de las aguas.

Además del importante beneficio medioambiental de esta iniciativa, la misma ha tenido un impacto socioeconómico de gran valor para la comunidad. La metodología implementada en esta reforestación consiste en la creación de brigadas compuestas por al menos un miembro de cada una de las familias de La Ensenada, encargadas de desarrollar cada una de las labores requeridas para la actividad.

Adicionalmente, gracias al compromiso de Fundación Popular y de la comunidad, se han mantenido las salas de tareas y las clases de pintura en La Ensenada, actividades que han contribuido a la integración de los niños, reduciendo la ausencia a clases e incrementando la matriculación de 36 a 45 estudiantes al día de hoy.

Proyecto de Reordenamiento Ecológico y Socioeconómico de las Comunidades de La Cidra, Cenoví y La Cabirma

En el 2021 se puso en marcha este proyecto de Reordenamiento Ecológico y Socioeconómico, con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunidades de La Cidra, Cenoví y La Cabirma, a través del acompañamiento en el desarrollo de actividades productivas que aporten a la nutrición y los ingresos familiares, y promoviendo la protección y manejo sostenible de la cobertura boscosa de la microcuenca Alto Mao.

En alianza con Plan Sierra, se realizado las siguientes actividades:

- Establecimiento y mejora de los sistemas agroforestales basado en café bajo sombra, constituye la actividad principal del Proyecto. Con el objetivo de facilitar la plantación de café bajo sombra en las comunidades, se logró la **siembra de 15,826 plantas de café, en un total de 50,72 tareas.**
- El proyecto contempla el incremento en los niveles de la nutrición familiar a través de la ampliación y mejoras de los huertos en la producción de hortalizas para autoconsumo. Una actividad principal será el apoyo al Proyecto de Huertos Caseros del Centro de Madres "La Altagracia" de La Cidra, integrado por 30 mujeres amas de casa, con acompañamiento técnico, financiamiento de insumos y actividades de capacitación para fortalecimiento.Con el objetivo de acompañar la construcción y rehabilitación de huertos familiares para la producción de hortalizas, **se ha realizado el diagnóstico de 9 huertos, de un total de 30.**

Cumplimiento de metas y retos 2021

Principio 2.4

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
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.	Logrado	Sistema de bombeo del acueducto comunitario instalado y en operación, beneficiando a 725 hogares (2,456 personas) de Arroyo Blanco y El Guanal.
Desarrollar capacitaciones al personal de salud en Cuidados Obstétricos de Emergencia (COEm).	Logrado	120 médicos residentes de 9 hospitales del país participaron en estos talleres
Dar continuidad al programa de formación de las enfermeras en salud materno neonatal de bajo riesgo y planificación familiar.	Logrado	Este año se llevó a cabo el acto de graduación del primer grupo de enfermeras especialistas en Salud Materna Neonatal de bajo riesgo y planificación, 22 enfermeras completaron satisfactoriamente el proceso. Este año igualmente la Fundación Popular y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) presentaron el nuevo Programa de Formación Especializada del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA) para el período 2021-2022.
Continuar el plan de acción del proyecto de Desarrollo Integral en la Cuenca del Higüero en las comunidades de El Limón y La Cuaba.	Logrado	Este año, a través de Sanar una Nación, hemos realizado 3 entregas de medicamentos y alimentos fortificados al Centro de Primer Nivel de Atención del distrito municipal de la Cuaba por un valor total de más de RD$22.8 millones.

Hacia dónde vamos en desarrollo social y protección ambiental

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Grupo Popular	Realizar 3 talleres de Educación Ambiental en el 2022 en las comunidades de El Limón y la Cuaba, en el marco del Proyecto Desarrollo Integral en la Cuenca del Higüero.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	En el marco del Proyecto de Reordenamiento Ecológico y Socioeconómico de las Comunidades de La Cidra, Cenoví y La Cabirma, en alianza con Plan Sierra, nos hemos propuesto los siguientes retos: a) Asistir en la construcción de 10 estanques como un piloto de manejo asociativo para autoconsumo en la comunidad de Cenoví. b) Acompañar la construcción y rehabilitación de 30 huertos familiares para la producción de hortalizas en la comunidad de La Cidra. c) Acompañar la reconstrucción del acueducto rural de la comunidad de La Cidra que da servicio a 120 familias.	Corto plazo (1 año)

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Grupo Popular	Concluir los trabajos de construcción de 2 micro centrales hidroeléctricas, para impactar positivamente en la mejora de la calidad de vida de dos comunidades rurales del país.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Construcción de 1 acueducto comunitario en la región sur del país, y proveer entonces de acceso al agua potable a 100 familias	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Contribuir al equipamiento de 2 áreas especializadas de salud materna-neonatal en el HUMNSA.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Implementación del modelo HUMNSA en otro hospital del país, preferiblemente en la región norte.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Realización de 3 módulos de capacitación para personal sanitario, en el marco del proyecto en el HUMNSA	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular en general	Realizar 10 actividades de Capacitación y el fortalecimiento organizacional, en el marco del proyecto e Reordenamiento Ecológico y Socioeconómico de las Comunidades de La Cidra, Cenoví y La Cabirma, en alianza con Plan Sierra	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular en general	Asistir en la construcción de 6 estanques como un piloto de manejo asociativo para autoconsumo en la comunidad de Cenoví, en el marco del proyecto e Reordenamiento Ecológico y Socioeconómico de las Comunidades de La Cidra, Cenoví y La Cabirma, en alianza con Plan Sierra	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular en general	Acompañar la reconstrucción del acueducto rural de la comunidad de La Cidra, en el marco del proyecto e Reordenamiento Ecológico y Socioeconómico de las Comunidades de La Cidra, Cenoví y La Cabirma, en alianza con Plan Sierra	Corto plazo (1 año)

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 generarse o materializarse en su cadena de valor. Si bien estos son impactos indirectos de la organización, es nuestra responsabilidad mantener un control sobre nuestra cadena de suministro a fin de evitar cualquier situación que pueda repercutir en la reputación y el adecuado desarrollo de las operaciones de Grupo Popular, o crear afectaciones negativas sobre las personas o el medio ambiente.

Impactos

- Mejora del desempeño ambiental y social de los proveedores
- Crecimiento económico y desarrollo de los proveedores

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 nuestros proveedores con los requisitos y buenas prácticas sociales, ambientales y de gobernanza. 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.

GRI 103-3

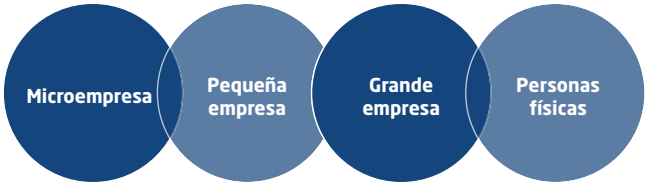
¿Cómo lo evaluamos?

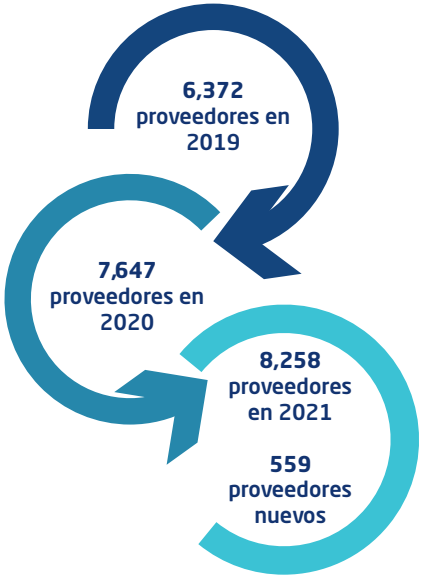
Velamos por el cumplimiento del código a proveedores nuevos y existentes a través del Departamento de Operaciones. De igual forma, realizamos auditorias aleatorias a ciertos proveedores con el fin de comprobar las buenas prácticas y el nivel de cumplimiento de los principios establecidos en el Código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

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	2021
Proveedores Infocentro	45	45	47
Proveedores AFI Popular	9	9	77
Proveedores Servicios Digitales	94	105	97
Proveedores AFP	93	107	110
Proveedores Confianza	102	103	105
Proveedores Banco Popular	6,029	7,278	7,820

Durante 2021, realizamos pagos a proveedores por un total de $RD 25,249.00 millones.

Realizamos 175 visitas de inspección y evaluación y 116 auditorías al cumplimiento del Código de Ética.

Nuestros nuevos proveedores (556) son categorizados en dos grupos, por un lado, los que consideramos socios de negocio (358), como por ejemplo los subagentes bancarios, y por otro lado los suplidores o proveedores (201) como tal, que nos brindan productos y servicios específicos.

Así entonces, en línea con nuestro compromiso con la gestión responsable de nuestra cadena de abastecimiento, hemos incorporado criterios ambientales y sociales en evaluación de nuevos proveedores, que nos permiten extender la apropiación de prácticas sostenibles a todos los terceros de la organización. Es importante aclarar que, nuestra metodología de evaluación es aplicable únicamente a las empresas que catalogamos como proveedores y a las que son objeto de auditorías de cumplimiento del código de ética, por lo que en 2021 eran elegibles para evaluación 116 proveedores.

Estas evaluaciones están vinculadas al riesgo inherente del servicio prestado. En el 2021, de los nuevos proveedores vinculados a la institución fueron 20 los servicios que fueron objeto de evaluación en criterios ambientes en base al apetito de Riesgo y las políticas establecidas por la institución.

GRI 308-1

Criterios ambientales

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados en criterios ambientales	2019	2020	2021
	7%	5%	17%

GRI 308-2

Indicador	2019	2020	2021
Número de nuevos proveedores evaluados en criterios sociales	58	29	20
Número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales	56	18	2
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	0%	5%	2%

Dentro de los principales impactos negativos identificados se encuentra la falta de evidencia de que estos proveedores cuentan con políticas o programas ambientales, manejo de residuos y reciclado. Se realizaron las recomendaciones de lugar las cuales podrán ser monitoreadas para su fiel cumplimiento.

Durante 2021, no finalizamos ningún contrato con proveedores por impactos ambientales significativos negativos.

GRI 414-1

Criterios sociales

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados en criterios sociales	2019	2020	2021
	7%	5%	17%

Indicador	2019	2020	2021
Número de nuevos proveedores evaluados en criterios sociales	29	20	20
Número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales	18	1	2
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%	1%	2%

Durante 2021, no finalizamos ningún contrato con proveedores por impactos sociales significativos negativos.

Por último, queremos destacar que contamos con 4057 proveedores con los que llevamos una relación de más de 5 años, lo que demuestra nuestro compromiso por generar relaciones de largo plazo y de mutuo beneficio.

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

Onboarding de Proveedores

En 2021 dimos la bienvenida a nuestros nuevos proveedores a través de un correo de Onboarding, el cual incluía un video con información importante sobre la relación y los principales lineamientos del Código de Ética de Proveedores, abordando los diferentes criterios y requisitos sociales y ambientales.

Enviamos el correo de Onboarding a 210 nuevos proveedores.

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Llevar a cabo la firma y aceptación del Código de Ética de Proveedores con las nuevas empresas a ser contratadas.	Logrado	
Incrementar el número de proveedores auditados.	Logrado	Realizamos 114 en 2020 y 116 en 2021

Hacia dónde vamos en Gestión de riesgos ASG en la cadena de abastecimiento

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Robustecer el proceso de gestión de proveedores, evaluando e identificando los Riesgos Inherentes del servicio brindado por el proveedor y monitoreo de los acuerdos contractuales.	Corto plazo (1 año)

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 relacionado con 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.

Impactos:
- Creación de capacidades para la sostenibilidad ambiental
- Fomento de la responsabilidad ambiental de los jóvenes y empresas

GRI 103-2
¿Cómo lo gestionamos?
- 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.

En el mes de diciembre de 2021 se llevó a cabo el acto de apertura del diplomado de Políticas Públicas y Cambio Climático. El programa académico tiene por objetivo principal invertir en el capital humano nacional, al igual que proveer con los conocimientos y herramientas necesarias para la formulación e implementación de políticas públicas transformacionales, multisectoriales y coherentes con la acción climática nacional. Participarán un total de 50 profesionales.

Adicionalmente se llevó a cabo el curso especializado Alianzas Público Privadas para el Desarrollo Sostenible en la República Dominicana (2021) del cual se beneficiaron 29 participantes. Por último, logramos 68 participantes en la Articulación Empresarial para la Acción Climática.

Iniciativas que impulsaron la educación ambiental en el 2021

Fortaleciendo capacidades en buenas prácticas de manejo de agua y saneamiento

En el marco del Proyecto Acceso a Agua Liderado Localmente, en la Provincia Santiago Rodríguez, llevamos a cabo diversas actividades para fortalecer las capacidades locales en buenas prácticas de manejo de agua y saneamiento, y así garantizar la sostenibilidad del proyecto "Acceso a Agua Liderado por la Comunidad en la Cuenca del Río Guayubín, Provincia Santiago Rodríguez".

Logramos:
- 404 personas (143 hombres y 261 mujeres) educadas en herramientas, enfoques y / o métodos para la seguridad del agua, la gestión integrada de los recursos hídricos y / o la protección de la fuente de agua.
- 12 líderes comunitarios (7 hombres y 5 mujeres) capacitados en gestión para el acceso a agua en la comunidad de Arroyo Blanco.
- 725 hogares en Arroyo Blanco participaron de la campaña de higiene preventiva ante COVID-19 y otras enfermedades.

Más de 2,800 personas se han beneficiado de la campaña de higiene y las actividades formativas.

Este proyecto lo realizamos desde Fundación Popular en conjunto con Fundación Rural Economic Developmet Dominicana (Reddom) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E."

A través de esta cátedra, que se desarrolla con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), buscamos crear un espacio académico de reflexión, discusión y análisis, que facilite un diálogo abierto entre los líderes de negocios, los académicos, el sector público y miembros de la sociedad civil, en torno a la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad en la República Dominicana.

Concretamente, la CRSES, durante el año 2021 como parte de su agenda formativa realizó actividades y conversatorios en materia de educación ambiental, desarrollando las siguientes actividades:
- Conversatorio sobre RSE y sostenibilidad: la protección de los océanos en tiempos de vulnerabilidad climática y social: 40 personas
- Diálogo sobre Responsabilidad Social Empresarial: prácticas empresariales en economía circular y ecodiseño: 57 personas.
- Diálogo sobre Responsabilidad Social Empresarial: "El Acuerdo de París y la COP26: hora de implementación": 44 personas
- Curso taller cadenas de abastecimiento sostenibles: 14 personas
- Diplomado en políticas públicas y cambio climático: programa en curso hasta abril 2022

Específicamente en Educación Ambiental fueron impactadas 155 personas.

Cumplimiento de metas y retos 2020

Principio 2.4.

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
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.	No se logró	Queda todavía pendiente impartir las capacitaciones previstas, puesto que, luego del período crítico asociado a la pandemia de COVID-19, se dio prioridad a las actividades de construcción de la central microhidroeléctrica y a la cosecha del café. Los talleres en tema de Conservación de la Biodiversidad, Cambio Climático, y Manejo Integral de Cuenca serán llevados a cabo en el primer semestre de 2022.
Impactar a 100 líderes empresariales a través de la formación de temas ambientales de la Cátedra de RSE y Sostenibilidad.	Logrado	El conjunto de actividades formativas en temas de RSE y Sostenibilidad realizadas desde la CRSES lograron impactar alrededor de 1,150 personas.
En cuanto a Educación Ambiental, estrictamente en este campo, fueron impactadas 155 personas.	Logrado	Este año se llevó a cabo el acto de graduación del primer grupo de enfermeras especialistas en Salud Materna Neonatal de bajo riesgo y planificación, 22 enfermeras completaron satisfactoriamente el proceso. Este año igualmente la Fundación Popular y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) presentaron el nuevo Programa de Formación Especializada del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia (HUMNSA) para el período 2021-2022.
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.	Logrado	404 personas (143 hombres y 261 mujeres) educadas en herramientas, enfoques y / o métodos para la seguridad del agua, la gestión integrada de los recursos hídricos y / o la protección de la fuente de agua.
Beneficiar a 100 líderes comunitarios en las capacitaciones orientadas a la preservación del medioambiente, educación ambiental y manejo adecuado de desechos sólidos.	No se logró	Se pospuso para el 2022

Hacia dónde vamos en educación ambiental

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Grupo Popular	Beneficiar a 100 líderes comunitarios en las capacitaciones orientadas a la preservación del medioambiente, educación ambiental y manejo adecuado de desechos sólidos, en las diversas comunidades donde Fundación Popular interviene con proyectos de desarrollo comunitario.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Impactar a 100 líderes empresariales a través de la formación de temas ambientales de la Cátedra de RSE y Sostenibilidad.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Organizar al menos 4 jornadas de reforestación con voluntarios del Grupo Popular, como una forma de educar y sensibilizar nuestros colaboradores en el cuidado del medio ambiente.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Desarrollo de 2 cursos especializados en materia de Medioambiente y Cambio Climático a personal técnico y directivos del Ministerio de Medio Ambiente, CNCCMDL e instituciones ligadas al tema.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	En el marco de nuestro apoyo al Jardín Botánico de Santiago, Prof. Eugenio de Jesús Marcano, nos hemos planteado los siguientes retos: a) Organizar 3 visitas al Humedal de grupos de estudiantes, voluntarios y/o instituciones aliadas. b) Realizar 1 jornada de reforestación educativa.	Se pospuso para el 2022

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 por el desarrollo de programas e iniciativas que incentiven la excelencia académica y 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.

Impactos:
- Fomento de la educación y la formación de personal cualificado para el país
- Creación de capacidades en Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad

GRI 103-2
¿Cómo lo gestionamos?
A través de la Fundación Popular y en conjunto 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) auspiciamos 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.

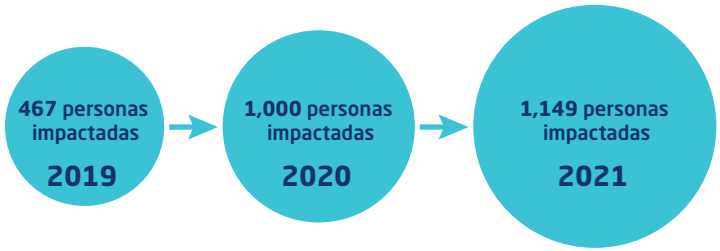
GRI 103-3
¿Cómo lo evaluamos?
Contamos con informes y mecanismos como acompañamiento técnico, visitas de monitoreo y reuniones con los involucrados a fin de monitorear la gestión del tema.

Puntualmente, la Cátedra cuenta con un mecanismo de gobernanza que comprende un Consejo Directivo integrado por el Banco Popular, la Fundación Popular y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra quien aprueba la planificación anual y el informe de resultados, el cual se reúne al menos dos veces al año, y un Comité Ejecutivo.

Durante 2021 continuamos ofreciendo charlas y cursos de manera virtual, lo que permitió que lográramos impactar a un mayor número de 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 65 becas en el 2021. Esto es un primer paso para facilitar su inserción al mundo laboral, cómo excelentes profesionales y personas éticas e íntegras.

Por otro lado, a través de Grupo Popular se registraron 189 docentes en la quinta edición del Congreso Internacional de Educación Aprendo 2021, que tuvo lugar del 10 al 11 de diciembre.

Indicador	2019	2020	2021
Excelencia Popular			
Número de becas	30	43	65
Número de egresados desde la fecha de origen	198	220	254
EDUCA			
Número de docentes formados y capacitados	N/A		189



Iniciativas que impulsaron la contribución a la educación de la población en el 2021

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, realizamos y

ofrecimos los siguientes espacios:

- 10 diálogos virtuales sobre Responsabilidad Social Empresarial: **483 personas participaron en estos encuentros.**
- 6 cursos y talleres, con una participación total de **98 personas**
- Inicio de la cuarta cohorte del programa de Maestría en RSE y Sostenibilidad (2020-2022:**15 estudiantes activos**
- Curso Especializado Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo Sostenible en la República Dominicana: **29 participantes.**
- Montaje de 5 eventos tipo paneles, conversatorios y/o conferencias. Participantes: **490 personas**
- Lanzamiento del diplomado en Políticas Públicas y Cambio Climático. Termina en abril 2022.

Un total de 1,149 personas participaron en las diversas actividades de la CRSES

Estos espacios se realizan con el apoyo de Fundación Popular, la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, la Universidad Politécnica de Valencia, España, ELEVATE Colombia y Voluntariado y Estrategia, España.

Actividades educativas en favor del desarrollo sostenible en alianza con la Red Multisectorial de Asociaciones sin Fines de Lucro, Alianza ONG.

Con el objetivo de dar a conocer buenas prácticas dentro de sectores importantes como emprendimiento, sostenibilidad y juventud, orientadas a la sociedad civil se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Seminario web titulado "¿Cómo Desarrollar Proyectos Enfocados en la Resiliencia de las Organizaciones de la Sociedad Civil ante el Covid-19?". Impartido por el destacado emprendedor social Edison Santos. Un total de **75 personas participaron en este evento.**

- Plenaria: "Resiliencia de las OSC ante el Covid-19", impartida por la Sra. Parcia Sansary de Amauta Internacional. En la misma se desarrolló la temática de Resiliencia de los colaboradores, **participaron 63 personas.**

Lo anterior a través del espacio virtual llamado "Laboratorios de Innovación", y en conjunto con Fundación Popular, Alianza ONG, Innovación para el Cambio, y el Centro Regional de Innovación para el Cambio de América Latina.

Cumplimiento de metas y retos 2020

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
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.	Logrado	Este año se realizaron los siguientes cursos especializados: 1) Curso Especializado Alianzas Público Privadas para el Desarrollo Sostenible en la República Dominicana. Participantes: 29 personas 2) Curso Taller Cadenas de Abastecimiento. Participantes: 14 personas 3) Curso Gestión estratégica de un programa de voluntariado corporativo. Participantes:16 personas Este año se dio apertura al Diplomado de Políticas Públicas y Cambio Climático. Termina en el primer cuatrimestre 2022

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
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.	Logrado	Este año, más de 1,140 personas fueron impactadas a través de las diversas iniciativas de formación y educación en responsabilidad social y sostenibilidad, desarrolladas desde la CRSES.

Principio 2.4.

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Grupo Popular	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 a través de la CRSES.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Impactar 1,000 personas durante el año 2022 a través de las diversas iniciativas de formación y educación en responsabilidad social y sostenibilidad, desarrolladas desde la CRSES.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular	Realizar el lanzamiento de la 5ta Cohorte de la Maestría en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, con al menos 18 estudiantes.	Corto plazo (1 año)
Grupo Popular en general	Establecimiento de 2 alianzas internacionales para fortalecer nuestras actividades de educación para la sostenibilidad.	Corto plazo (1 año)

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 busca mejorar la experiencia de nuestros clientes y colaboradores en condición de discapacidad a través de la instauración de un banco accesible e inclusivo, que reduzca las barreras de acceso a los servicios y productos ofertados, y proporcionando información y condiciones respecto a las necesidades específicas de las personas en condición de discapacidad, a la hora de hacer uso de nuestros servicios.

Iniciamos 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 sus necesidades.

Impactos:

- Reducción de barreras para población en condición de discapacidad.
- Aumento de la accesibilidad e inclusión, impulsando el desarrollo y crecimiento económico de estas poblaciones.

GRI 103-2

¿Cómo lo gestionamos?

Hemos implementado el programa Popular para Todos, que tiene por objetivo sentar las bases para consolidarnos como organización inclusiva y accesible. 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.

Desarrollamos una política que rige el accionar de las distintas áreas involucradas en el programa, así como también, hemos implementado una guía de atención para clientes y colaboradores con discapacidad, que contiene breves orientaciones y consejos concisos para guiar el proceso de atención a personas en situación de discapacidad. Nuestros edificios, sucursales, 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, talleres en lengua de señas, entre otros.

GRI 103-3

¿Cómo lo evaluamos?

Tenemos implementado el sistema de E-flow para la administración de turnos y gestión de filas, por medio del cual podemos validar la cantidad de personas embarazadas, personas mayores y en condición de discapacidad que visitan las sucursales. A partir de esto, establecemos unas escenografías de servicio para dar prioridad en la atención a estas poblaciones.

Adicionalmente hemos incorporado en nuestras certificaciones de Calidad de Servicio para todo el personal, el material de la guía de atención para clientes y colaboradores en condición de discapacidad, de forma que cada año, mantengamos reforzado este conocimiento.

FS-14

Continuando con nuestros esfuerzos para ser cada vez una institución más inclusiva y eliminar las barreras de acceso y comunicación para nuestros clientes con discapacidad. En el 2021 fuimos reconocidos por el CONADIS y el PNUD con 15 sellos de Buenas Prácticas Inclusivas RD Incluye 2021. Además, se incluyó dentro de nuestras certificaciones institucionales anuales, la guía de atención para personas con discapacidad para mantener el conocimiento en nuestros empleados.

Por otro lado, se continuó con los talleres en lengua de señas para nuestros colaboradores y la adecuación física de oficinas y ATMs.

Lenguaje de señas	2019	2020	2021
Número de talleres realizados	2	4	2
Número de participantes	27	40	30
Instalaciones adaptadas	**2019**	**2020**	**2021**
Nuevas adecuaciones en oficinas	5	6	2
Porcentaje de ATMs adaptados	Más del 50%	Más del 50%	Más del 60%

Adecuación y señalización de oficinas inclusivas

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 2021

Adecuación de oficinas

Ampliamos de 11 a 13 la cantidad de oficinas inclusivas con adecuación de cajas de servicio, ATMs y baños adecuados para clientes y colaboradores en condición de discapacidad, con el objetivo de continuar reduciendo las barreras de acceso físicas para nuestros clientes.

Talleres de lengua de señas para los colaboradores

Llevamos a cabo talleres y entrenamientos en Lengua de Señas para 58 colaboradores en 2021, con el objetivo de reducir las barreras de comunicación entre nuestros clientes con discapacidad auditiva y nuestros colaboradores.

Identificación de clientes
Identificamos a los clientes en condición de discapacidad del Banco Popular Dominicano para poder ofrecerles un servicio acorde a su condición de discapacidad. Para lograrlo, incorporamos un campo en nuestro sistema de relación con clientes (CRM) que nos permita identificar los clientes en condición de discapacidad y el tipo de condición.

Cumplimiento de metas y retos

Principio 2.4

Hacia dónde vamos en Inclusión de personas en condición de discapacidad

Reto 2020	Cumplimiento 2021	¿Por qué?
Contar con 15 sucursales inclusivas.	Parcialmente logrado	A cierre de año logramos aumentar nuestro número a 13 sucursales inclusivas. A principios de 2022 se inaugurarán las dos restantes para alcanzar esta meta.

Filial	Reto	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Nos hemos propuesto continuar con el objetivo de generar oportunidades de empleo para personas en condición de discapacidad, por lo que queremos incrementar la cantidad de empleados en condición de discapacidad en un 10%.	Mediano plazo (3 a 5 años)
Banco Popular Dominicano	Continuar ofreciendo talleres en Lengua de Señas para nuestros colaboradores, para continuar la eliminación de las barreras de comunicación entre nuestros clientes con discapacidad y nuestros colaboradores.	Mediano plazo (3 a 5 años)

11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 102-55					
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos generales 2016		Perfil de la organización			ODS 8
	102-1 Nombre de la organización				
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios				
	102-3 Ubicación de la sede	Santo Domingo, República Dominicana			
	102-4 Ubicación de las operaciones				
	102-5 Propiedad y forma jurídica				
	102-6 Mercados servidos				
	102-7 Tamaño de la organización				
	102-8 Información sobre empelados y otros trabajadores				
	102-9 Cadena de suministro				
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Actualmente tenemos un total de 179 sucursales. De estas, 167 se encuentran abiertas al público, y tenemos otras 12, las cuales se encuentran cerradas de manera temporal, desde inicios de la pandemia. No hay lugar a cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Si bien la Organización gestiona el enfoque basado en riesgos, aún no se maneja específicamente el principio de precaución.			
	102-12 Iniciativas externas				
	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				
Ética e Integridad					

GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta				ODS 16
	Gobernanza				
	102-18 Estructura de gobernanza			"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.			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				
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés				
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados				
	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, Popular Bank			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas de los informes				
	102-47 Lista de los temas materiales				
	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 2021 a diciembre de 2021			
	102-51 Fecha del último informe	2020			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe				
	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				
	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				ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido				
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.4. Desarrollo social y protección ambiental		Principio 1 Principio 7 Principio 9	ODS 6 ODS 9 ODS 11
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos				
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8.1. Ética, anticorrupción y cumplimiento normativo		Principio 10	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
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				
	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				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Energía					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.2. Ecoeficiencia		Principio 8	ODS 6 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización				
	302-3 Intensidad energética				
Agua y efluentes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2018	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.2.Ecoeficiencia		Princi-pio 8	ODS 6 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 303: Agua 2018	303-5 Consumo de agua				
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.1 Mitigación del cambio climático		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				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados				
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.1 Mitigación del cambio climático		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				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)				
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)				
Contenido propio	Paneles solares en las oficinas popular				
Contenido propio	Número de estaciones para recarga de energía fotovoltaica				
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	10.2. Ecoeficiencia		Princi-pio 8	ODS 3 ODS 6 ODS 7 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos				
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos				
	306-3 Residuos generados		No se cuenta con la informa-ción disponible del desglose en función de la composición de los residuos. Esperamos poder reportar este desglose en el próximo ejercicio de reporte.		
Contenido propio	Materiales reciclados				
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.5. Gestión de riesgos ASG en la cadena de suministro		Principio 2	ODS 8 ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas				
Contenido propio	Auditorías de evaluación del cumplimiento del Código de Ética				
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8.2. Desarrollo del talento humano y bienestar		Principio 3 Principio 4	ODS 4 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 401: Empleo 2016	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				
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	8.2 Desarrollo del talento humano y bienestar		Principio 3 Principio 4	ODS 4 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
	404-2 Programas para mejorar aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del des-empeño y desarrollo profesional				
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8.1. Equidad de género		Principio 6	ODS 5 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		La información sobre el porcentaje en los órganos de gobierno no se encuentra disponible. Esperamos poder reportar esta información en el próximo ejercicio de reporte.		
Evaluación social de proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.5. Gestión de riesgos ASG en la cadena de suministro		Principio 2	ODS 8 ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1 Nuevos proveedores que se exami-naron en función de criterios sociales				
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
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. Como resultado de la gestión en esta materia, durante 2021, no fueron reportados incidentes de ciberseguridad que hayan superado los límites de aceptación definidos dentro del apetito de riesgo del Grupo Popular.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Suplemento financiero GRI					
Cartera de productos - Financiamiento verde					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.3. Financiamiento verde		Principio 9	ODS 7 ODS 11 ODS 13 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito				
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	10.8. Inclusión de personas en condición de discapacidad		Principio 1	ODS 1 ODS 4 ODS 8 ODS 10 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente				
FS14	Iniciativas de productos, servicios e instalaciones para eliminar barreras de acceso				
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				
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	6.1. Gestión integral de riesgo			ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Exposición de cartera bruta				
	Provisiones constituidas e índice de riesgo				
	Cartera vencida y porcentaje de cobertura de provisiones				
Contenido propio	Activos y Pasivos Sensibles a Tasa de Interés				
	Tasa de interés moneda nacional				
	Tipo de cambio				
	Requerimiento de capital				
Contenido propio	Razones de liquidez				
Contenido propio	La pérdida operacional bruta acumulada como porcentaje de los ingresos brutos				
Reputación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	6.3. Reputación			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Medición IPSOS Banco Popular				
Educación financiera					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	7.1. Educación financiera		Principio 1	ODS 4 ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Finanzas con propósito				
Contenido propio	Mejora en el manejo financiero Finanzas con Propósito				
Contenido propio	Participantes programa "Master Class"				
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	7.2. Inclusión financiera		Principio 1	ODS 1 ODS 8 ODS 10 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Red Subagentes bancarios				
Contenido propio	Nuevos clientes Grupo Popular				
Contenido propio	Afiliados a la billetera móvil				
Contenido propio	Inserción jóvenes al sector financiero				
Contenido propio	Leads generados por recibidores y pagadores de remesas				
Educación previsional y preparación para el retiro					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	7.3. Educación pensional y preparación para el retiro		Principio 1	ODS 4 ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Formación y capacitación sobre el sistema previsional				
Contenido propio	Público impactado en educación previsional y preparación para el retiro				
Apoyo al emprendimiento					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	7.4. Apoyo al emprendimiento		Principio 1	ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Resultados Impulsate Popular				
Contenido propio	Diplomados en emprendimiento				
Satisfacción de clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8.4. Satisfacción de los clientes			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Índice de deserción				
Contenido propio	Encuesta de satisfacción del cliente				
Contenido propio	Medición de facilidad hacer negocios				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Transparencia en la comunicación de los productos y servicios					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8.5. Transparencia en la comunicación de los productos y servicios			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Campañas enfocadas en la comunicación de productos y servicios				
Innovación y transformación digital					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	9.1. Innovación y transformación digital		Principio 1	ODS 4 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Afiliaciones a canales digitales				
	Nuevos clientes digitales				
	Número de transacciones en internet banking				
	Depósitos en cajeros automáticos				
	Pagos en cajeros automáticos				
	Porcentaje de transacciones realizadas por canales digitales				
Seguridad y protección de la información					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	9.2. Seguridad y protección de la información			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Eventos monitoreados en SOC				
	Capacitación en seguridad y protección de la información				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Desarrollo social y protección ambiental					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.4. Desarrollo social y protección ambiental		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				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de Altagracia				
Contenido propio	Hidroeléctricas				
Contenido propio	Acueductos comunitarios				
Educación ambiental					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.6. Educación ambiental		Principio 8	ODS 6 ODS 13 ODS 15 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Curso Especializado Alianzas Público Privadas para el Desarrollo Sostenible				
Contenido propio	Diplomado de Políticas Públicas y Cambio Climático				
Contenido propio	Proyecto Acceso a Agua Liderado Localmente				
Contribución a la educación de la población					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.7. Contribución a la educación de la población		Principio 1 Principio 5	ODS 1 ODS 4 ODS 8 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Cátedra en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E"				
Contenido propio	Excelencia Popular				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS					
Inclusión de personas en condición de discapacidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	10.8. Inclusión de personas en condición de discapacidad		Principio 1	ODS 8 ODS 10 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
Contenido propio	Talleres realizados en lenguaje de señas				
Contenido propio	Número de personas capacitadas en lenguajes de señas				
Contenido propio	Instalaciones adaptadas				

1.2 AUTOEVALUACIÓN UNEP - FI

12. 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-efectivo 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 débito, 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, préstamos 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 2021** 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.	Informe de Gestión Anual – Visión Sostenible 2019: https://grupopopular.com/Pages/informeGestionAnual/2019/content-sections/docs/Informe_de_gestion_anual_GRUPO_POPULAR_2019.pdf https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Popular-presenta-en-Santiago-su-vision-sostenible-y-compromisos-para-2030.aspx Informe Sostenibilidad 2020 https://issuu.com/popularenlinea/docs/informe_de_sostenibilidad_2020_-_grupo_popular **Informe de Sostenibilidad 2021** 5. Visión Sostenible de Banco Popular Índice de Contenido GRI- equivalencia con ODS.
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: • Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial) • Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.	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 2021 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 2021 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. En 2022 realizaremos una actualización de nuestro análisis de materialidad.	**Informe de Sostenibilidad 2021.** 2.2 Análisis de materialidad

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

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
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, que llevaremos a cabo en 2022, integraremos nuevas metodologías para fortalecer y retroalimentar el análisis de impactos, incluyendo la perspectiva de los grupos de interés externos del Banco.		
2.2. 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.	https://popularenlinea.com/Personas/sala-de-prensa/Pages/Popular-presenta-en-Santiago-su-vision-sostenible-y-compromisos-para-2030.aspx **Informe de Sostenibilidad 2021.** 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.		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
2.3. 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 2021.** 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.		
2.4. 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 2021 es el segundo 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 2021. Meta 2030: Sembrar más de un (1) millón de árboles Resultado 2021: 837,463 árboles sembrados Meta 2030: Generar 4.6 mega watts/año Resultado 2021:3.5 mW (Mega-Watts) de capacidad instalada Meta 2030: Ser el mayor proveedor de productos y servicios financieros verdes Resultado 2021: 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 Resultado 2021: 89,597 personas educadas Meta 2030: Lograr la educación sostenible de 500 personas Resultado 2021: 1.068 personas capacitadas Hemos logrado grandes hitos desde 2019, sobre todo en conseguir la certificación de carbono neutro y en educar a más de mil dominicanos en temas de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad.	**Informe de Sostenibilidad 2021** 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		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
Hemos registrado un avance significativo y positivo 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.		
3.1 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
3.2 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 2021, registramos préstamos para vehículos híbridos y eléctricos por un monto de RD 174.761.471. De igual forma, otorgamos préstamos en 2021 para paneles solares con un monto de RD 135.167.833 Por último, hemos dado apoyo financiero de US$ 147 MM a proyectos de energía limpia (fotovoltaica, eólica y biomasa).	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.		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
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 2021. 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 estructuró en 2021 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 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.	Informe de Sostenibilidad 2021 4. Perfil Grupo Popular y filiales
5.2 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.	**Informe de Sostenibilidad 2021.** 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 estructuró en 2021, 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 2021. 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.		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta de Banco Popular	Referencia (s) /
Contamos con una estructura de gobierno encargada de velar y supervisar el cumplimiento de los principios de Banca Responsable. En 2021 se creó el 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 2021 es el segundo 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 2021. 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 2021. 1. Visión Sostenible Grupo Popular 10.3 Financiamiento Verde 11. Índice de Contenidos GRI	**Informe de Sostenibilidad 2021.** 1. 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 2021 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