

Informe de Sostenibilidad del **Grupo Popular** y el **Banco Popular Dominicano** **2024**



Contenido

01	Cartas de los presidentes	4
02	Sobre este reporte	10
03	Nuestras filiales y cadena de valor	18
04	Destacados 2024	32
05	Visión sostenible de Grupo Popular	46
06	Gobernanza y economía	50
6.1	Gobierno corporativo, ética y cumplimiento	51
6.2	Productos y servicios sostenibles	65
6.3	Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio	80
6.4	Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor	88
6.5	Innovación digital	96
6.6	Incidencia en Política Pública	103
07	Sociedad	108
7.1	Gestión y bienestar del talento humano	109
7.2	Inversión social y desarrollo de las comunidades	129
7.3	Inclusión y educación financiera	140
7.4	Experiencia y satisfacción del cliente	146
08	Medio ambiente	152
8.1	Ecoeficiencia	153
8.2	Estrategia climática	164
09	Anexos	178
9.1	Impactos	178
9.2	Tabla GRI	182
9.3	Declaración de progreso en Banca Responsable	202
10	Suplemento	212



An aerial photograph of a tropical coastline. In the foreground, a large, flat-topped rock formation covered in dense green vegetation juts out into the sea. The water is a vibrant turquoise color, with white foam from waves crashing against the base of the cliffs. In the background, a long, narrow strip of land with more greenery and palm trees stretches towards the horizon under a clear blue sky.

01

Cartas de los Presidentes

GRI 2-22



Me complace presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad 2024 con los avances, compromisos y resultados en la gestión responsable de nuestro negocio. Este informe recoge las acciones que realizamos para contribuir al desarrollo sostenible del país y al bienestar de las comunidades a las que servimos.

En el Banco Popular Dominicano reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y con la creación de valor económico, social y ambiental para todos nuestros grupos de interés. Como socios signatarios de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI), trabajamos alineados con los Principios de Banca Responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsando una gestión que promueve la sostenibilidad en cada decisión y producto financiero que ofrecemos.

A lo largo de este año, reafirmamos nuestra determinación de avanzar hacia una economía más verde, inclusiva y responsable. En este sentido, alcanzamos un monto aprobado de US\$490.9 millones en proyectos de energía renovable, de los cuales US\$224.4 millones fueron desembolsados, permitiendo una expansión significativa de la capacidad instalada del país. Con ello, alcanzamos un total acumulado de 689.2 MW de generación proveniente de fuentes solares, eólicas y de biomasa, fortaleciendo nuestra contribución a la transición energética nacional.

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con el financiamiento sostenible mediante la consolidación del portafolio Hazte Eco del Banco Popular, que impulsa soluciones financieras para la adopción de prácticas responsables. Este esfuerzo se complementó con el primer préstamo destinado a equipos de eficiencia energética, ampliando nuestro alcance y reafirmando la apuesta por iniciativas innovadoras que promuevan una economía resiliente y baja en emisiones.



Es un honor presentarles el sexto Informe de Sostenibilidad de nuestra organización, contenido del desempeño y las metas alcanzadas durante el año 2024 en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG). Este informe está elaborado conforme a los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En él reflejamos nuestro compromiso firme con el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible en todas nuestras áreas de actuación.

Las filiales del Grupo Popular desempeñaron un papel esencial en el fortalecimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad y transformación digital. AFP Popular consolidó su liderazgo mediante una gestión de inversiones responsable, orientada a la transición energética y al desarrollo sostenible. Durante 2024, adquirió participaciones en EGE Haina, AES Dominicana, Cementos Progreso (antes Cemex) y en los hoteles Paradisus Palma Real y Zel Punta Cana, reafirmando su compromiso con la diversificación del portafolio y el impulso de sectores estratégicos para la economía nacional.

Asimismo, asentó su liderazgo en sostenibilidad con una participación como inversionista institucional en el primer bono verde del sector bancario dominicano, destinando un 35% de esta inversión al proyecto Coastal Solar, el mayor parque fotovoltaico del país, que contribuye a reducir aproximadamente 120,000 toneladas de CO₂ al año.

Por su parte, las filiales Qik, GCS Systems y Servicios Digitales Popular avanzaron con fuerza en la promoción de la inclusión financiera y la digitalización del sistema de pagos. Qik fortaleció su red de servicios, habilitando en todo el país más de 700 comercios como subagentes en alianza con GCS Systems, lo que permitió ampliar el acceso a operaciones financieras básicas. Gracias al programa Crea Crédito, más de 2,500 dominicanos accedieron al crédito formal por primera vez, mientras que la Cuenta Qik superó las 378,000 cuentas abiertas y los RD\$20,488 millones en depósitos, junto con más de 209,000 metas de ahorro creadas. A través de Servicios Digitales Popular, se alcanzaron 41,888 localidades afiliadas y se instalaron 55,895 terminales de pago, incrementando la disponibilidad de métodos electrónicos y reafirmando el compromiso del Grupo Popular con un ecosistema financiero más ágil, accesible y sostenible.

Durante el año pasado, la Fundación Popular fortaleció su compromiso con la acción climática y la sostenibilidad mediante iniciativas de mitigación, adaptación y sensibilización. Se reforestaron 100 hectáreas en las cuencas de los ríos Yaque del Norte y Ozama Alto, con la participación de más de 660 voluntarios, contribuyendo a la captura estimada de 29,300 toneladas de CO₂.

Uno de los mayores logros de este año fue el crecimiento registrado en la categoría de vehículos híbridos y eléctricos, con 216 préstamos otorgados, un incremento del 44% respecto al año anterior. En términos de desembolsos, alcanzamos RD\$531 millones, el monto más alto desde 2022. Este resultado refleja la creciente confianza de nuestros clientes y el compromiso del banco con la movilidad sostenible y la innovación ambiental.

De igual forma, dimos un paso trascendental con la emisión del primer tramo de nuestro bono verde, aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores, por un monto de RD\$300 millones, dentro de un programa total autorizado de RD\$2,500 millones. Los fondos recaudados se destinaron a financiar un proyecto de energía solar con una capacidad instalada aproximada de 131 MWp, fortaleciendo con ello nuestra cartera verde y contribuyendo al incremento de la generación de energía limpia en el país.

En 2024 también alcanzamos otro hito importante con la creación del Departamento de Riesgos Ambientales y Sociales (A&S), que desempeñará un papel esencial en la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Este nuevo departamento se integra a la estructura del Área de Riesgo Operacional, bajo la División de Análisis de Riesgos de Lavado de Activos y Riesgos Emergentes, fortaleciendo nuestros procesos de gestión y control bajo un enfoque integral de sostenibilidad.

En el **Banco Popular Dominicano** continuaremos impulsando iniciativas que acompañen a nuestros clientes y comunidades en la transición hacia un futuro más verde, inclusivo y resiliente.

En un entorno cada vez más digital, la ciberseguridad y la protección de la información se consolidaron como prioridades estratégicas. Este año, nuestro Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) fue admitido en FIRST, la principal organización internacional de respuesta a incidentes cibernéticos, lo que nos permitirá robustecer nuestras capacidades mediante el acceso a conocimientos, técnicas y mejores prácticas de clase mundial.

Como parte de nuestro aporte al legado cultural de la República Dominicana, destinamos más de US\$5 millones (equivalentes a más de RD\$315 millones) para desarrollar y poner en marcha el Centro Cultural Taíno Casa del Cordón. Inaugurado en noviembre de 2024, en el marco del 60° aniversario del banco, este espacio se erige como un referente en la preservación del patrimonio nacional y la difusión de las raíces dominicanas.

Estos avances reafirman nuestra visión de liderazgo sostenible y nuestra determinación de seguir innovando en soluciones financieras que promuevan el equilibrio entre el crecimiento económico, social y la protección del entorno. En el Banco Popular Dominicano continuaremos impulsando iniciativas que acompañen a nuestros clientes y comunidades en la transición hacia un futuro más verde, inclusivo y resiliente, comprometidos con el desarrollo sustentable de la nación y el bienestar de las generaciones futuras.

 **Christopher Paniagua**
Presidente ejecutivo Banco Popular

Asimismo, se apoyó la construcción de humedales artificiales en Jarabacoa y Pedro Brand, beneficiando a más de 1,500 personas y mejorando la gestión sostenible del agua. En el ámbito formativo, más de 1,100 personas participaron en 25 actividades educativas sobre cambio climático y sostenibilidad, fortaleciendo las capacidades del liderazgo nacional en materia ambiental y social.

Por otro lado, la educación y la formación continúan siendo pilares fundamentales de nuestra visión institucional. En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera a través de diversos programas educativos, consolidando 146 alianzas activas con centros de enseñanza, gremios, organismos internacionales y otras entidades clave del ecosistema social.

Sin lugar a duda, 2024 fue un año de avances sustanciales que consolidan nuestra hoja de ruta para continuar fortaleciendo nuestro rol como promotores de la sostenibilidad. Con innovación, esfuerzo y una visión clara de futuro, seguiremos trabajando con determinación para contribuir a un desarrollo económico, social y ambientalmente responsable, en beneficio de toda la sociedad dominicana.

En 2024, reafirmamos nuestro **compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera** a través de diversos **programas educativos**, consolidando **146 alianzas activas** con centros de enseñanza, gremios, organismos internacionales y otras entidades clave del ecosistema social.



 **René Grullón F.**
Presidente ejecutivo Grupo Popular

02

Este año representa un avance significativo en nuestro compromiso con la transparencia en las divulgaciones de sostenibilidad.

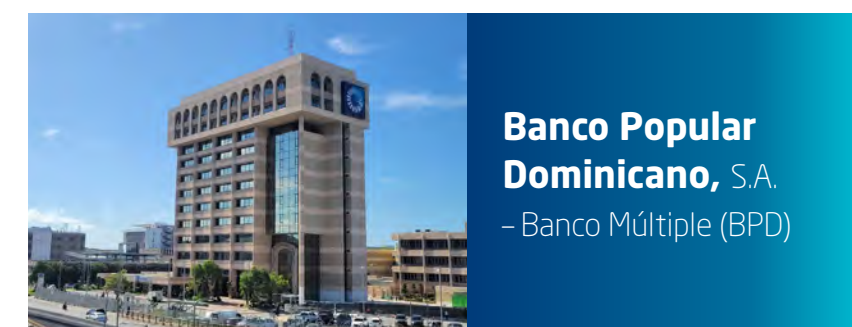
Sobre este reporte

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-5

Este año representa un avance significativo en nuestro compromiso con la transparencia en las divulgaciones de sostenibilidad. Siempre hemos sido una empresa proactiva, dedicada a contribuir al desarrollo sostenible y a respaldar la transición hacia una economía más limpia.

La comunicación abierta y honesta con todos nuestros grupos de interés sobre nuestros logros y desafíos en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG) es fundamental para nosotros. Por ello, presentamos nuestro informe de sostenibilidad por sexto año consecutivo, abarcando el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. Este informe ha sido preparado por la División de Sostenibilidad y Banca Responsable del Grupo Popular, que supervisa y coordina con las áreas reportantes de la institución y sus filiales.

En este reporte, compartimos nuestra gestión ambiental, social, económica y de gobierno corporativo, tanto del Grupo Popular como de sus 12 filiales en la República Dominicana y Panamá, destacando especialmente a:



El informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y los contenidos de la guía sectorial para Servicios Financieros. Además, cumple con los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP-FI), en línea con los compromisos asumidos por el Banco Popular desde 2019. Adicionalmente, hemos comenzado a recopilar y reportar información conforme a los Estándares SASB, en línea con las mejores prácticas internacionales de reporte. Finalmente, el informe detalla nuestra contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este reporte cuenta con un informe de aseguramiento limitado independiente por parte de la firma KPMG.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información sobre este informe, no dude en ponerse en contacto con nosotros:

Leonel Ng

Gerente de la División de Sostenibilidad y Banca Responsable:
ngbautista@bpd.com.do

Nathaly Uribe

Gerente del Departamento de Banca Responsable:
nuribe@bpd.com.do

Análisis de doble materialidad

Principio 2.1, GRI 3-1

Para adaptarnos a los constantes cambios en el ámbito de la sostenibilidad, actualizamos nuestro ejercicio de materialidad cada dos años. El análisis que sustenta este informe se realizó en 2024. En cada actualización, aplicamos el enfoque de doble materialidad, evaluando tanto nuestros impactos como grupo financiero en la economía, la sociedad y el medio ambiente, así como los riesgos y oportunidades relacionados con las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que pueden influir en nuestro desempeño financiero.

Nuestro ejercicio de actualización se estructura en cuatro fases:

- 1. Análisis de contexto e identificación de temas potencialmente materiales
- 2. Sesiones con líderes internos
- 3. Involucramiento con los grupos de interés
- 4. Priorización y validación

Para conocer más detalles sobre las cuatro fases del ejercicio de actualización, diríjase a nuestro Informe de Sostenibilidad 2023, página 4



Temas materiales

GRI 3-2, GRI 2-4

Gobierno corporativo, ética y cumplimiento	Inclusión y educación financiera
Productos y servicios sostenibles	Inversión social y desarrollo de las comunidades
Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio	Gestión y bienestar del talento humano
Fintech e innovación digital	Estrategia climática
Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor	Ecoeficiencia
Experiencia y satisfacción del cliente	Incidencia en política pública

Como resultado de la actualización de nuestro ejercicio de doble materialidad realizado en 2024, se identificaron dos nuevos temas materiales: la satisfacción del cliente y la incidencia en política pública. En esta edición del informe, comenzamos a reportar indicadores GRI vinculados a estos temas, en línea con nuestro compromiso de alinear la divulgación con estándares internacionales de sostenibilidad.

¿Quiénes son nuestros grupos de interés y cómo nos relacionamos con ellos?

Principio 4.1, GRI 2-29

Entendemos la importancia de escuchar e integrar las perspectivas y expectativas de nuestros grupos de interés en nuestras decisiones y operaciones. Creemos que, a través de relaciones estrechas y sólidas, podemos fortalecer nuestro modelo de negocio sostenible, asegurando la confianza mutua y alcanzando los resultados esperados.

Guiados por los Principios de Banca Responsable, los Principios del Pacto Global, GRI y nuestras premisas de Gobierno Corporativo, hemos identificado los grupos de interés que pueden ser impactados por nuestras operaciones, ya sea directa o indirectamente. Así, hemos definido los siguientes fundamentos para cada grupo de interés, destacando la importancia de mantener una relación activa con cada uno de ellos:

Fundamentos de relacionamiento con los grupos de interés



Accionistas

Defender y proteger sus intereses.



Clientes / usuarios

Tratamos a nuestros clientes con principios de equidad, transparencia y responsabilidad, priorizando sus intereses como si fueran propios y garantizando igualdad de trato en situaciones similares.



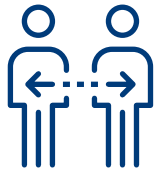
Directores

Actuamos en línea con el propósito, valores y estándares de conducta del Grupo Popular, S.A., asegurando el cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo.



Personal

Respetamos y cumplimos las normativas laborales y de seguridad social, construyendo relaciones laborales dignas y justas, y promoviendo el desarrollo profesional en un entorno adecuado.



Proveedores

Extendemos nuestras prácticas de buen gobierno a los proveedores, estableciendo reglas de contratación que garanticen trato justo, equitativo, transparente y responsable.



Reguladores

Mantenemos una relación basada en información constante, transparencia, cooperación, compromiso y responsabilidad con los reguladores.



Sociedad

Aplicamos criterios de responsabilidad social corporativa, sostenibilidad e inversión socialmente responsable, según los Principios de Gobierno.



Gremios y asociaciones

Participamos y colaboramos con gremios y asociaciones para alcanzar objetivos comunes.



La comunicación con nuestros grupos de interés se adapta a la naturaleza y particularidades de cada uno. Mantenemos un diálogo permanente con clientes, usuarios, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general, mientras que la interacción con los entes reguladores se desarrolla conforme a los requerimientos normativos vigentes. Los canales y temas de comunicación también varían según las necesidades de cada grupo. Por ejemplo, para nuestros clientes contamos con el canal Voz del Cliente, a través del cual pueden compartir comentarios, sugerencias, quejas o experiencias relacionadas con sus productos o el servicio recibido. Cada caso es analizado con el fin de ofrecer una atención adecuada y oportuna.

Para más información acerca de los diferentes mecanismos y temas objeto de las comunicaciones con los grupos de interés, diríjase a nuestro Informe de Sostenibilidad 2023, página 5.

Principios de Banca Responsable y grupos de interés asociados

Finalmente, en línea con los Principios de Banca Responsable, hemos vinculado cada uno de estos principios con los grupos de interés pertinentes, según su relevancia, contribución y afectación:

Principio	Grupo de interés relevante
Principio 1: Alineación	Todos
Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos	Todos
Principio 3: Clientes y consumidores	Clientes / usuarios / proveedores / personal
Principio 4: Grupos de interés	Todos
Principio 5: Gobernanza y cultura	Accionistas / personal / reguladores
Principio 6: Transparencia y responsabilidad	Todos

03

En la República Dominicana, lideramos el sector financiero con orgullo. Nos destacamos como pioneros en innovación, marcando la pauta a nivel nacional.

Nuestras filiales y cadena de valor

Principio 1.1, GRI 2-1, GRI 2-6

En la República Dominicana, lideramos el sector financiero con orgullo. Nos destacamos como pioneros en innovación, marcando la pauta a nivel nacional.

Ofrecemos una amplia gama de servicios financieros a individuos, pequeñas y medianas empresas, grandes corporaciones e instituciones en la República Dominicana y Panamá. Con 11 de nuestras 12 filiales operando en la República Dominicana, contamos con oficinas en el área metropolitana de Santo Domingo, la zona norte y el interior sureste del país. Además, a través de Popular Bank Ltd., extendemos nuestras operaciones a Ciudad de Panamá.

Nuestra **misión, visión y valores** reflejan nuestro **firme compromiso con la ética** en cada acción y decisión que tomamos. Implementamos un **modelo administrativo estratégico** que busca **generar un impacto positivo en todas las personas con las que interactuamos.**

Grupo Popular, S. A. es una entidad económica y financiera que opera bajo la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada y sus modificaciones. A través de esta normativa, llevamos a cabo nuestras operaciones de inversión.



Misión Grupo Popular

Nos esforzamos por ser un proveedor eficiente de servicios financieros tanto personales como empresariales, en el ámbito local e internacional. Nuestro enfoque está en cumplir nuestra función social, asegurando la satisfacción de nuestros clientes, empleados, accionistas y asociados. Siempre nos mantenemos a la vanguardia de la tecnología, guiados por los más altos principios éticos.



Visión Grupo Popular

Nuestro objetivo es ser el grupo líder en servicios financieros en la República Dominicana, logrando un crecimiento rentable y constante innovación. Nos dedicamos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, accionistas y empleados.



Valores de Grupo Popular

Nuestras acciones están fundamentadas en valores sólidos y un modelo de administración que influye positivamente en nuestras estrategias, procesos y en todas las personas con las que interactuamos.

- ➔ **Respeto**
- ➔ **Integridad**
- ➔ **Trabajo en equipo**
- ➔ **Innovación**
- ➔ **Satisfacción del cliente**

Perfil Grupo Popular

01

Promovemos, desarrollamos e invertimos fondos propios en participaciones en sociedades comerciales, nacionales o extranjeras.

02

Nos dedicamos a suscribir, adquirir y transmitir acciones y obligaciones bajo cualquier título.

03

Fomentamos la creación, establecimiento y operación de empresas comerciales e industriales, participando activamente en su capital.

04

Establecemos sociedades subsidiarias y llevamos a cabo fusiones, transformaciones y otras formas de colaboración con diversas sociedades comerciales.

05

Destinamos nuestros fondos a la adquisición de una amplia variedad de bienes muebles e inmuebles.

06

Llevamos a cabo inversiones y actividades en los sectores comercial, industrial, agropecuario y en cualquier otro ámbito permitido por la ley.

Filiales

Principio 1.1, GRI 2-1, GRI 2-6



Banco Popular Dominicano (BPD)

Fundado en 1963 y abrió sus puertas al público en enero de 1964. Somos la principal institución financiera de capital privado en la República Dominicana y la filial más grande del Grupo. Nos destacamos como uno de los bancos mejor valorados por nuestros clientes.

Productos y servicios: Para satisfacer las necesidades de nuestros segmentos de banca personal, pymes, y banca empresarial e institucional, ofrecemos una amplia gama de servicios y productos financieros.



Administradora de Fondos de Pensiones Popular (AFP)

Como filial pionera en el mercado provisional, nos dedicamos a garantizar planes de pensiones para nuestros clientes, optimizando recursos y ofreciendo servicios de excelencia. Nos destacamos por nuestro profesionalismo en la gestión del bienestar económico de los envejecientes y sus allegados.

Productos y servicios: Diseñamos y administramos planes de pensiones conforme al Sistema Dominicano de Seguridad Social.



Inversiones Popular

Nos especializamos en la asesoría y distribución de productos de inversión en el mercado de valores. Esta filial ha sido clave para estructurar y colocar importantes emisiones privadas de bonos a través de la Bolsa de Valores de la República Dominicana.

Productos y servicios: Ofrecemos 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)

En AFI Popular, destacamos por ofrecer las mejores opciones de fondos de inversión, adaptadas a las necesidades financieras y perfiles de riesgo de nuestros clientes.

Productos y servicios: Nos especializamos en portafolios de renta fija, renta variable, así como en fondos de inversión inmobiliarios y de desarrollo empresarial.



Fiduciaria Popular

Nos enorgullece ser la primera fiduciaria autorizada por la Superintendencia de Valores para emitir Fideicomisos de Oferta Pública, garantizando siempre la seguridad en nuestras operaciones.

Productos y servicios: Ofrecemos una cartera diversificada que incluye fideicomisos de desarrollo inmobiliario, planificación sucesoral, así como fideicomisos culturales, filantrópicos y educativos.



Popular Bank Ltd.

Como nuestra filial bancaria con licencia internacional, operamos en Ciudad de Panamá, ofreciendo soluciones financieras innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes dominicanos en el exterior.

Productos y servicios: Proporcionamos soluciones financieras diseñadas para los segmentos de banca empresarial, manteniendo el acceso al financiamiento en dólares y facilitando el comercio internacional.



Servicios Digitales Popular

Gracias a nuestras marcas AZUL y AVANCE, lideramos el diseño y la implementación de soluciones empresariales integrales basadas en tecnología digital.

Productos y servicios:

AZUL: Afiliamos negocios para que puedan aceptar pagos con tarjetas de crédito y billeteras móviles, ofreciendo soluciones de pago innovadoras y seguras, respaldadas por un excelente servicio.

AVANCE: Facilitamos avances de capital a negocios que aceptan pagos con tarjetas, ayudándoles a crecer y prosperar.

Infocentro

Nos especializamos en ofrecer servicios relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones a nuestros clientes personales y empresariales. Gracias a la gestión de esta filial, somos miembros destacados de la Asociación de Contact Centers de la República Dominicana.

Productos y servicios: Proveemos servicios de atención al usuario para nuestros clientes empresariales, asegurando una experiencia de calidad.

La Confianza

Somos una empresa especializada en seguridad privada y transporte de valores.

Productos y servicios: Ofrecemos servicios de seguridad y transporte de valores exclusivamente a Banco Popular, sus funcionarios y clientes corporativos de BPD.



Qik Banco Digital Dominicano, S.A.

Somos el primer neobanco de la República Dominicana, un banco 100% digital que satisface las necesidades de nuestros clientes directamente desde sus dispositivos móviles.

Productos y servicios: Nuestra innovadora filial ofrece una variedad de productos y servicios, incluyendo tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, préstamos personales y soluciones de pago.



GCS International

Grupo Popular adquirió GCS International con el objetivo de fortalecer su portafolio de productos y servicios, así como sus operaciones. Esta nueva filial es pionera en inclusión financiera, utilizando la tecnología como su principal herramienta.

Productos y servicios: Con operaciones en Guatemala y República Dominicana, ofrecemos soluciones integrales para canales digitales, basadas en el procesamiento a gran escala de múltiples transacciones. Esto permite una adopción digital rápida y eficaz para cualquier industria en toda la región.



Fundación Popular, Inc.

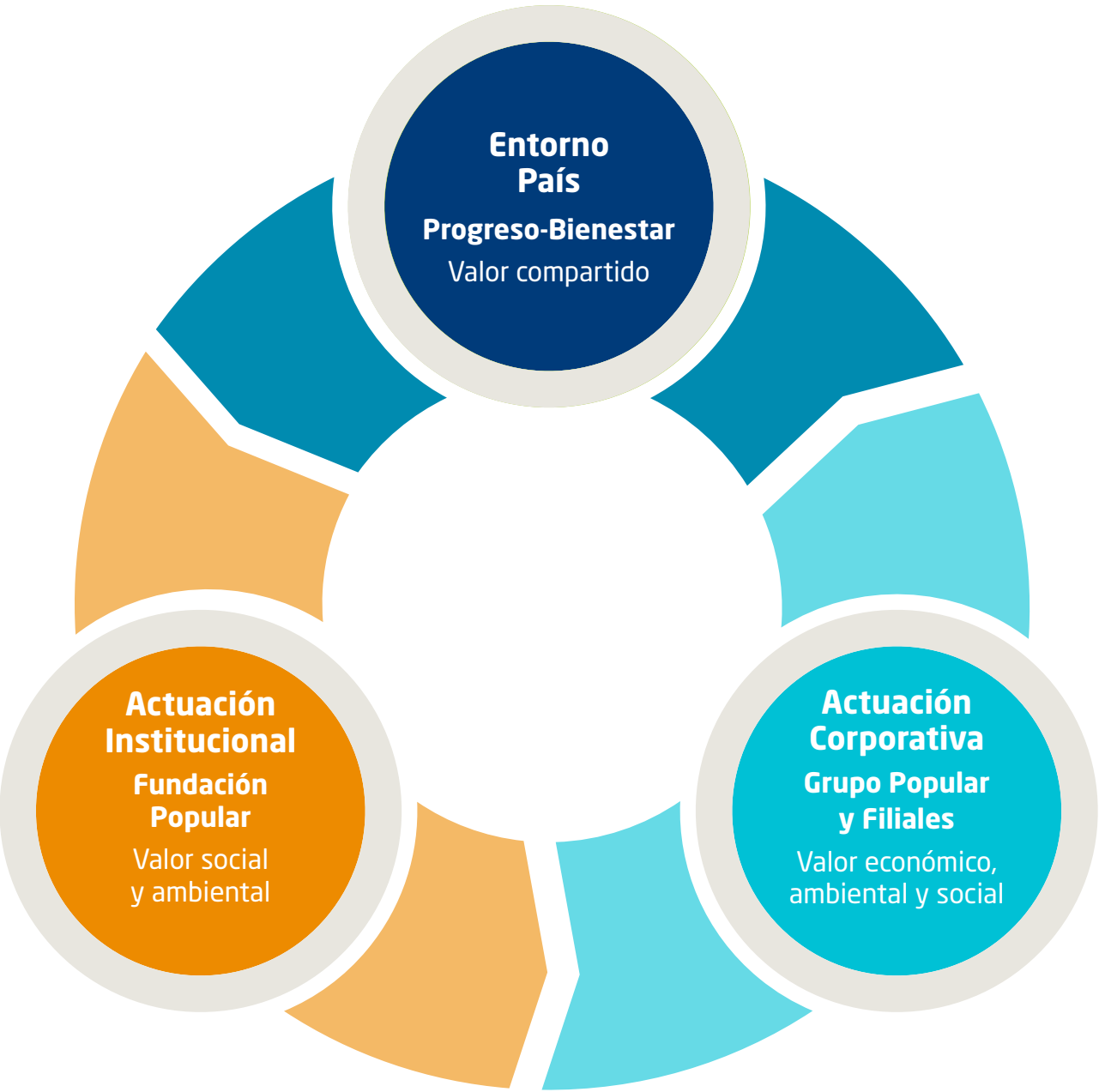
La Fundación Popular asume y destaca la responsabilidad social del Grupo Popular, basándose en políticas, premisas y compromisos de sostenibilidad. En este proceso, fortalece a otras fundaciones y organizaciones sociales, tanto locales como internacionales, que operan en la República Dominicana. Así, promueve iniciativas sostenibles que favorecen el desarrollo humano, social, económico y ambiental de la nación.

Nuestra visión sostenible guía nuestras acciones empresariales, permitiéndonos enfrentar los crecientes desafíos sociales y ambientales. Con el apoyo de la Fundación Popular, esta visión se integra profundamente en nuestra cultura, fundamentada en valores y criterios éticos, sociales y medioambientales, reflejados en nuestros principios de gobierno corporativo.

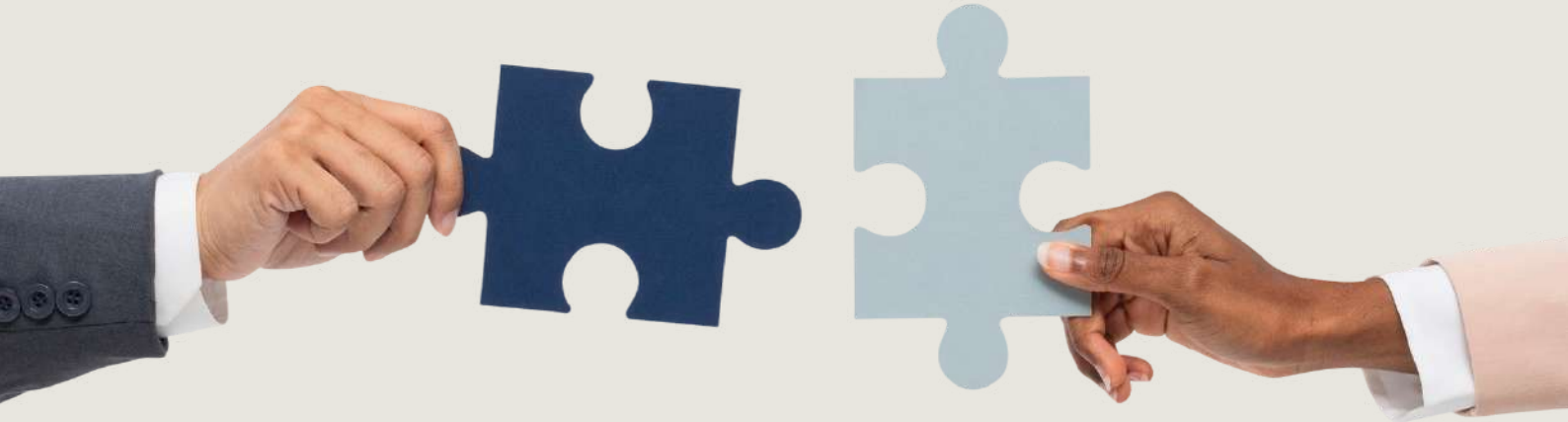
Nuestra cadena de valor

GRI 2-6

Entendemos que nuestra visión sostenible debe extenderse a todas nuestras relaciones comerciales. Por ello, la cadena de valor de nuestra institución se ha convertido en un pilar estratégico para alcanzar los objetivos y metas de nuestra agenda sostenible. Nos esforzamos por generar impactos de valor añadido en beneficio de nuestros clientes, accionistas y la sociedad en general.



Mantenemos relaciones integrales con nuestros proveedores y aliados comerciales, contribuyendo al fortalecimiento de sus empresas y a la generación de empleos. En nuestra cadena de valor, confluyen proveedores estratégicos, aliados y otros actores fundamentales para nuestro negocio.



En 2024, los servicios contratados de nuestros proveedores se distribuyeron en los siguientes sectores:



En 2024, colaboramos con 2,250 aliados comerciales estratégicos, incluyendo establecimientos que ofrecen productos con precios o condiciones de pago especiales. De esta manera, maximizamos el alcance de nuestros productos y servicios, beneficiando también a nuestros aliados.



04

Destacados de la gestión 2024

Durante el 2024, Grupo Popular consolidó su **compromiso con la sostenibilidad**, la **innovación financiera** y la **resiliencia operativa** a través de diversas iniciativas que marcaron un punto de inflexión en su gestión. A continuación, se destacan **algunos hitos** que reflejan el avance sostenido del Grupo en la integración de **criterios ambientales, sociales, de gobernanza y tecnológicos** en su modelo de negocio.

Centro Cultural Taíno Casa del Cordón

Como parte de la celebración de su 60° aniversario, el Banco Popular Dominicano inauguró el Centro Cultural Taíno Casa del Cordón, un espacio dedicado a preservar y difundir la historia y cultura de los pueblos originarios de la República Dominicana, especialmente la taína. Este centro está ubicado en una de las edificaciones más antiguas de América, construida a inicios del siglo XVI, reconocida por ser una de las primeras casas de piedra y de dos plantas del continente.

La Casa del Cordón tiene un valor simbólico para el banco, ya que fue su primera sede corporativa en 1974. Ahora, transformada en un centro cultural, ofrece una experiencia inmersiva que permite a los visitantes conocer las tradiciones, saberes y formas de vida de los taínos, resaltando su influencia en la identidad dominicana actual.



El centro cuenta con una valiosa colección de piezas arqueológicas cedidas por la **Fundación García Arévalo**, y se ha convertido en un punto de referencia para la **divulgación del patrimonio prehispánico en la Ciudad Colonial de Santo Domingo**. Además, ha recibido más de **17,500 visitantes desde su apertura** y se ha convertido en un importante referente cultural del país.



Banco Popular Dominicano



- ➔ Las tarjetas del Banco Popular fueron incorporadas a la billetera virtual **Apple Pay**, convirtiéndose en la primera entidad financiera del país en lograr esta integración.
- ➔ El Banco lanzó una serie de nuevos ecosistemas digitales diseñados para atender necesidades específicas de distintos segmentos de clientes:
 - **COMERZA**, orientado a pequeñas y medianas empresas (pymes),
 - **GNIAL**, enfocado en el público joven,
 - y **YAVÁ**, dirigido a los receptores de remesas.
- ➔ El Banco Popular alcanzó una **participación del 32.5% en el mercado** de financiamiento a pequeñas y medianas empresas.
- ➔ Se acompañaron **negociaciones por un estimado de US\$6,200 millones** orientadas a fortalecer el sector turístico.

- ➔ Al conmemorarse cinco años del compromiso formal con la sostenibilidad, el Banco firmó el **Protocolo Verde** junto a la Asociación de Bancos Múltiples (ABA), otros bancos del sector y la Corporación Financiera Internacional (IFC), con el objetivo de fortalecer la protección ambiental dentro y fuera de la organización. Como parte de este compromiso, el Banco invirtió **RD\$1,600 millones en iniciativas sostenibles** y se consolidó como líder en el financiamiento de energías renovables, con una cartera de US\$490 millones.
- ➔ Se emitió el primer tramo del **bono verde por RD\$300 millones**, como parte de un programa aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) por un total de RD\$2,500 millones.
- ➔ Se marcó un hito dentro del portafolio Hazte Eco con el desembolso del **primer préstamo para adquisición de equipos de eficiencia energética: Extra-Eco Popular**. Además, los desembolsos para vehículos híbridos y eléctricos **aumentaron en un 44%** respecto a 2023.
- ➔ Se creó el **Departamento de Riesgos Ambientales y Sociales**, encargado de implementar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales para identificar, evaluar y gestionar riesgos asociados a créditos e inversiones.
- ➔ El Voluntariado Popular llevó a cabo cuatro jornadas de reforestación, sembrando **26,842 árboles con la participación de 665 nuevos voluntarios**, lo que representa un **incremento del 65%** en la red de voluntariado, alcanzando los 2,300 participantes. Estas acciones generaron un impacto ambiental equivalente a la **captura de 8,589.44 toneladas de CO₂**.
- ➔ El programa Excelencia Popular, el más amplio del sistema financiero nacional, otorgó **60 nuevas becas en 2024**, alcanzando un total de 321 becados activos y 334 egresados, de los cuales el 80% se encuentra actualmente empleado.

- ➔ Se impartieron **149 charlas de Finanzas con Propósito, 34 charlas de Ahorrar nos hace bien y 4 diplomados de emprendimiento**, impactando a **17,547 personas** en educación financiera, gestión y sostenibilidad empresarial. Además, la Academia Finanzas con Propósito recibió 107,828 visitas, sumó 4,699 nuevos registros y otorgó 2,292 certificaciones, consolidándose como una plataforma clave de formación financiera.
- ➔ Durante el 2024, el Banco Popular colaboró con el **remozamiento de seis parques comunitarios**, alcanzando un total de 19 espacios recreativos intervenidos en distintas comunidades del país. Este logro se concretó en alianza con el Ayuntamiento del Distrito Nacional, la Primera Dama Raquel Arbaje y el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM), promoviendo espacios públicos seguros que fortalecen la convivencia, el bienestar comunitario y los estilos de vida saludables.
- ➔ Se lanzaron los programas **“Padres Primerizos”** y **“Padres Azules”**, enfocados en brindar orientación en crianza, apoyo emocional y acompañamiento profesional a familias, incluyendo aquellas con hijos dentro del Trastorno del Espectro Autista (TEA).
- ➔ En alianza con socios estratégicos, se desarrollaron **11 actividades formativas**, beneficiando a **933 clientes** mediante programas como el Diplomado en Gestión Empresarial para Pymes, conferencias sobre emprendimiento y sostenibilidad, y el Panel Mujeres de Trayectoria.
- ➔ El programa Impúlsate Popular recibió más de 90 propuestas innovadoras de emprendedores, en alianza con 20 universidades, y otorgó **RD\$4.2 millones en premios para impulsar proyectos** de alto impacto y fomentar el crecimiento empresarial.
- ➔ Se alcanzó un **98% de satisfacción interna** y se reconocieron 1,083 unidades con certificaciones de excelencia, reflejando una cultura de servicio sólida y centrada en el cliente.

AFP Popular



- ➔ Con 26 años de trayectoria, AFP Popular reafirmó en 2024 su liderazgo como la **principal administradora de fondos de pensiones del país**, destacándose por su excelencia, transparencia y atención cercana. Durante el año, fortaleció su vínculo con los afiliados mediante un servicio eficiente y humano en todos sus canales.
- ➔ AFP Popular alcanzó una **participación de mercado del 31.8%**, administrando **RD\$376,685 millones** en fondos, atendiendo presencialmente a **65,115 clientes** y superando los 1.6 millones de afiliados.
- ➔ Se fortaleció la presencia digital para acercar el sistema de pensiones a más personas, logrando **52,703 descargas en la App**, **46,411** sesiones gestionadas por el Chatbot AMI, y un crecimiento de su comunidad digital a **176,000 seguidores**. Además, más de **24,000 personas** fueron impactadas a través de talleres virtuales y presenciales.

- ➔ Se lanzó el **proceso de afiliación digital**, que permite registrar solicitudes mediante captura electrónica de datos y biometría facial. Esta innovación mejora la experiencia del usuario y promueve la sostenibilidad al eliminar el uso de papel.
- ➔ En alianza con CONAPE y UNFPA, impulsó el programa **Envejeciendo con Dignidad**, que incluyó la **construcción del Hogar de Día Clemente Pérez en Pedernales** y actividades en hogares de ancianos.
- ➔ AFP Popular impulsó iniciativas orientadas a la integración laboral de personas con discapacidad. Entre ellas, se destaca el apoyo a la Fundación Gissell Eusebio Life Transformer y la implementación del programa **"Coaching para más Capacitados"**, enfocado en fortalecer habilidades y generar oportunidades de empleo digno para este segmento de la población.
- ➔ AFP Popular reafirmó su liderazgo en sostenibilidad al adquirir el 35% de la primera colocación de los **Bonos Verdes Popular**, la primera emisión de bonos verdes del sector bancario dominicano. Estos fondos se destinaron en su totalidad al **proyecto Coastal Solar**, el mayor parque fotovoltaico del país, contribuyendo a una **reducción estimada de 120,000 toneladas de CO₂ al año**.
- ➔ En 2024, AFP Popular fortaleció su estrategia de inversión responsable, enfocada en la transición energética y el desarrollo sostenible. A través de un fondo de inversión, **adquirió participaciones en EGE Haina, AES Dominicana, Cementos Progreso (antes Cemex) y en los hoteles Paradisus Palma Real y Zel Punta Cana**. Estas inversiones reflejan su compromiso con la diversificación del portafolio y el impulso de sectores clave de la economía nacional.
- ➔ En 2024, AFP Popular reforzó su compromiso con la educación financiera mediante campañas dirigidas a sensibilizar a los jóvenes sobre el ahorro previsional y el sistema de pensiones. Entre estas iniciativas destacó **Entrevistatest**, un espacio formativo que ayudó a cientos de jóvenes a elaborar su primer currículum y prepararse para su inserción laboral.

Inversiones Popular



- ➔ En 2024, Inversiones Popular reafirmó su posición como actor clave en el desarrollo del mercado de valores dominicano, a través de una gestión financiera robusta y orientada al crecimiento sostenible. La entidad cerró el año con más de **RD\$35,000 millones en activos administrados**, reflejando un crecimiento del 24% respecto al año anterior. Su patrimonio se incrementó en RD\$602 millones, alcanzando los RD\$3,909 millones, y se sumaron **1,987 nuevas cuentas de corretaje**.
- ➔ Inversiones Popular continuó fortaleciendo su programa de **Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**, mediante acciones enfocadas en robustecer los controles internos y fomentar una cultura organizacional basada en la integridad y la gestión de riesgos. Este esfuerzo incluyó múltiples capacitaciones dirigidas a sus colaboradores.
- ➔ Inversiones Popular adoptó el nuevo **Reglamento sobre Seguridad Cibernética e Información en el Mercado de Valores**, cumpliendo con los lineamientos establecidos para proteger la integridad de la información en el sector.



AFI Popular

- ➔ En 2024, el Fondo de Inversión Abierto RF Liquidez Popular alcanzó un patrimonio aproximado de **RD\$4,800 millones**.
- ➔ El **Fondo de Inversión Abierto Plazo 30 Días Dólares Popular**, en su primer año de operación, logró un patrimonio cercano a US\$24.8 millones, consolidando así la oferta de productos de inversión de AFI Popular.
- ➔ En 2024, el **Fondo Cerrado de Desarrollo de Sociedades Popular** levantó un capital adicional de **RD\$8,633 millones**, fortaleciendo su capacidad para financiar proyectos de impacto a nivel nacional.



Fiduciaria Popular

- ➔ En 2024, Fiduciaria Popular consolidó su liderazgo como **referente en soluciones para la administración de bienes y capital**, con ingresos totales por **RD\$423,370,922**, lo que representó un **crecimiento del 21%** respecto a 2023. Los ingresos por servicios alcanzaron RD\$349,309,506, con un aumento del 24%, y el patrimonio administrado se elevó a RD\$85,214 millones, un 18% más que el año anterior.
- ➔ Durante el año, se gestionaron más **de 400 fideicomisos**, incluyendo 60 nuevos y más de 200 fideicomisos inmobiliarios que respaldan más de **25,000 viviendas**, contribuyendo al dinamismo del sector construcción y al acceso a soluciones habitacionales.
- ➔ Además, Fiduciaria Popular avanzó en su compromiso con el financiamiento sostenible a través de la colocación del **fideicomiso de oferta pública FOP Patio de la Colombia por USD\$21.3 millones** y el diseño de un nuevo **fideicomiso verde**, reafirmando su rol en la movilización de capital hacia iniciativas con impacto ambiental positivo.



Servicios Digitales Popular



- ➔ En 2024, AZUL, la marca comercial de Servicios Digitales Popular, reafirmó su **liderazgo en la transformación digital del sistema financiero nacional**, consolidándose como referente en soluciones de pago inteligentes, eficientes y seguras.
- ➔ Alcanzó **41,888 localidades afiliadas**, fortaleciendo su red de aceptación a nivel nacional.
- ➔ Se instalaron **55,895 terminales de pago**, ampliando significativamente la disponibilidad de métodos electrónicos para los comercios.
- ➔ Se procesaron **190.8 millones de transacciones**, reflejando la confianza de los usuarios en sus servicios, lo que representa un crecimiento interanual de 29.0% en transacciones, consolidando su dinamismo en el mercado.
- ➔ En términos de facturación, AZUL logró un **crecimiento de 16.3%**.
- ➔ AZUL también se convirtió en la **primera marca comercial en habilitar el botón de Apple Pay** en sus terminales de pago, simplificando la experiencia de compra para todos sus clientes.



- ➔ En 2024, AVANCE, parte de Servicios Digitales Popular, continuó transformando la experiencia financiera de sus clientes al ofrecer **soluciones inmediatas, confiables y personalizadas** para quienes buscan liquidez rápida. Su propuesta innovadora ha ganado terreno como una herramienta ágil y accesible dentro del ecosistema digital del Grupo Popular.
- ➔ Durante el año, se realizaron **5,458 avances** a través de la plataforma, reflejando su creciente adopción. Además, el monto total desembolsado aumentó en un **16.3%** respecto al 2023, lo que evidencia el valor y la utilidad que esta solución representa para sus usuarios.



GCS International

- ➔ **tPago**, el producto insignia de GCS, mantuvo su posición como una de las **plataformas de pagos móviles más utilizadas en el país**, gracias a su propuesta de valor integral y facilidad de uso.
- ➔ tPago generó **ingresos superiores a RD\$601.8 millones**, con un crecimiento de 5.2% respecto al año anterior, procesó **19.8 millones de transacciones** y sumó **116,700 nuevos afiliados**.
- ➔ En su operación internacional, **tPago Guatemala** tuvo un destacado desempeño, con ingresos de **RD\$10.8 millones**, **20,800 afiliados** y **73,200 transacciones** durante el año.
- ➔ **Mi Punto**, la primera red que integra subagentes bancarios y empresas de pago en el país, se consolidó en 2024 como una **solución financiera accesible y segura**, especialmente en comunidades con acceso bancario limitado. Registró ingresos por **RD\$141.7 millones** (un crecimiento del 54.7 %), alcanzó **5.7 millones de transacciones** y sumó **688 comercios activos**. Además, inició la integración de **104 nuevos comercios de AZUL**, con la meta de incorporar 2,000 más en 2025, y alcanzó un total de **2,269 subagentes bancarios afiliados a 10 bancos**.



QIK Banco Digital



- ➔ Qik consolidó su liderazgo como el **primer neobanco del país**, centrado tecnológicamente en la experiencia del cliente y el cumplimiento de sus metas financieras, sumando **más de 600,000 clientes** y ampliando su portafolio de productos y funcionalidades, **con más de 9 millones de visitas en Qik.do**.
- ➔ Posee la **única tarjeta infoless** (sin información sensible en el plástico) del país, la cual es compatible con Google Pay, Apple Pay y Garmin, con su incorporación como el primer medio de pago digital con emisión instantánea.

- ➔ En 2024, se aprobaron más de **99,000 tarjetas de crédito**, se procesaron más de **9 millones de transacciones** y se registraron **consumos superiores a RD\$11,599 millones**, posicionando a la entidad como el **tercer mayor emisor de nuevas tarjetas de crédito en el país**.
- ➔ Mantiene activas más de **127,000 tarjetas de débito**, reflejando una sólida presencia en el mercado y una gestión eficiente del portafolio de productos financieros.
- ➔ Qik habilitó subagentes en alianza con GCS Systems, permitiendo depósitos en efectivo en comercios con la tecnología de Mi Punto, impulsando así su compromiso con la inclusión financiera, con más de **700 comercios aliados en todo el país**.
- ➔ Más de **2,500 dominicanos** accedieron al crédito formal por primera vez a través del programa Crea Crédito, el cual también fue responsable de la emisión del 20% de las tarjetas de crédito Qik, consolidándose como una vía clave para la inclusión financiera en el país.
- ➔ La Cuenta Qik promovió el ahorro digital con más de **378,000 cuentas abiertas y RD\$20,488 millones en depósitos** en 2024, gracias a su modalidad libre de costos de apertura, funciones de ahorro automático y opción de pago de nómina. Adicionalmente, se crearon más de **209,000 Metas de Ahorro**.



Popular Bank Ltd.

- ➔ En 2024, Popular Bank Ltd. se destacó por alcanzar el **mejor desempeño financiero de su historia**, destacándose por sus niveles sobresalientes de rentabilidad y la solidez de sus operaciones.
- ➔ Tuvo **utilidades netas de US\$42.9 millones**, con un ascenso de US\$1,593 millones en activos totales, con US\$1,119.8 millones en depósitos por clientes.
- ➔ Presentó un **patrimonio total de US\$419.9 millones**, lo que representa un crecimiento de 12.2% respecto al cierre de 2023.
- ➔ Por séptimo año, Popular Bank Ltd. apoyó a **Casa Esperanza, beneficiando a 29 niños en riesgo social** en Herrera mediante un programa educativo enfocado en erradicar el trabajo infantil.
- ➔ Se implementó el programa **Líder en Mí** en la Escuela Bilingüe República Dominicana, promoviendo el liderazgo en estudiantes, docentes y familias, con impacto positivo en toda la comunidad educativa.
- ➔ En 2024, Popular Bank Ltd. firmó un acuerdo con la Fundación Ancón como parte del Programa Nacional de Restauración Forestal en Panamá. La iniciativa promueve la protección de bosques, biodiversidad y un modelo de bajas emisiones de carbono. Participaron 27 empleados voluntarios y se sembraron **1,000 plantones**.

Fundación Popular



- ➔ En 2024, la Fundación Popular reafirmó su compromiso con la sostenibilidad mediante iniciativas educativas de alto impacto, destacándose el noveno aniversario de la Cátedra de Sostenibilidad Alejandro E. Grullón E., en alianza con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), la cual promovió la formación de profesionales en desarrollo sostenible a través de 25 actividades académicas que **impactaron a más de 1,100 personas**, incluyendo siete charlas y conferencias, tres diálogos sobre Responsabilidad Social Empresarial, tres cursos sobre criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), tres talleres sobre turismo sostenible y un taller de reciclaje, consolidándose como un motor de cambio estratégico en el país. De igual manera, se ejecutó la quinta cohorte de la Maestría en Sostenibilidad con la participación de 19 estudiantes. Mediante el Proyecto Desarrollo Integral Inclusivo en Loma de Blanco, provincia Monseñor Nouel, la Fundación impulsó mejoras estructurales, educativas y sociales. Entre las acciones destacadas se encuentran la habilitación de dos salas de tarea para más de **50 niños**, talleres educativos sobre finanzas, donaciones escolares, actividades culturales y recreativas, y una fiesta navideña para la comunidad.

- ➔ La Fundación Popular reafirmó su compromiso con la mejora de la salud materna y neonatal, con una inversión de **RD\$45 millones en infraestructura, equipos médicos y formación especializada** para el personal médico.
- ➔ En 2024, se destinaron **RD\$30 millones** a la **remodelación de la Maternidad Renée Klang** y se donaron más de **RD\$13 millones en equipos médicos y mobiliario** a tres hospitales (Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, Maternidad Renée Klang y Hospital Municipal de Engombe), fortaleciendo la infraestructura y capacidad de atención del sistema de salud público.
- ➔ Se inauguró un **humedal artificial en La Cuaba**, Pedro Brand, como parte de la Alianza por la Recuperación de la Microcuenca del Higüero. Construido por Plan Yaque, busca mejorar el tratamiento de aguas residuales, con más de **600 personas beneficiadas** directamente y un impacto indirecto para más de 1 millón de personas en el Gran Santo Domingo.
- ➔ Se renovó acueducto de Las Caobas, que ahora beneficia a **692 hogares**, mejorando significativamente su calidad de vida. Además, se construyó un nuevo acueducto comunitario en La Cana, impactando positivamente a **193 familias** que antes carecían de un suministro adecuado de agua.
- ➔ Contribución en el proyecto desarrollado por la Fundación Popular y la Fundación para el Desarrollo de Azua, San Juan y Elías Piña (FUNDASEP), inaugurando un **acueducto comunitario en La Cana, Sabaneta, San Juan de la Maguana**.

05

En Grupo Popular entendemos que el desarrollo sostenible no es una opción ni una declaración, sino una responsabilidad estratégica que atraviesa todas nuestras decisiones.



Visión sostenible de Grupo Popular

En Grupo Popular entendemos que el desarrollo sostenible no es una opción ni una declaración, sino una responsabilidad estratégica que atraviesa todas nuestras decisiones. Conscientes del entorno cambiante en el que operamos y del rol que desempeñamos en la transformación de nuestra sociedad, continuamos avanzando en la integración de principios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestra forma de hacer banca.

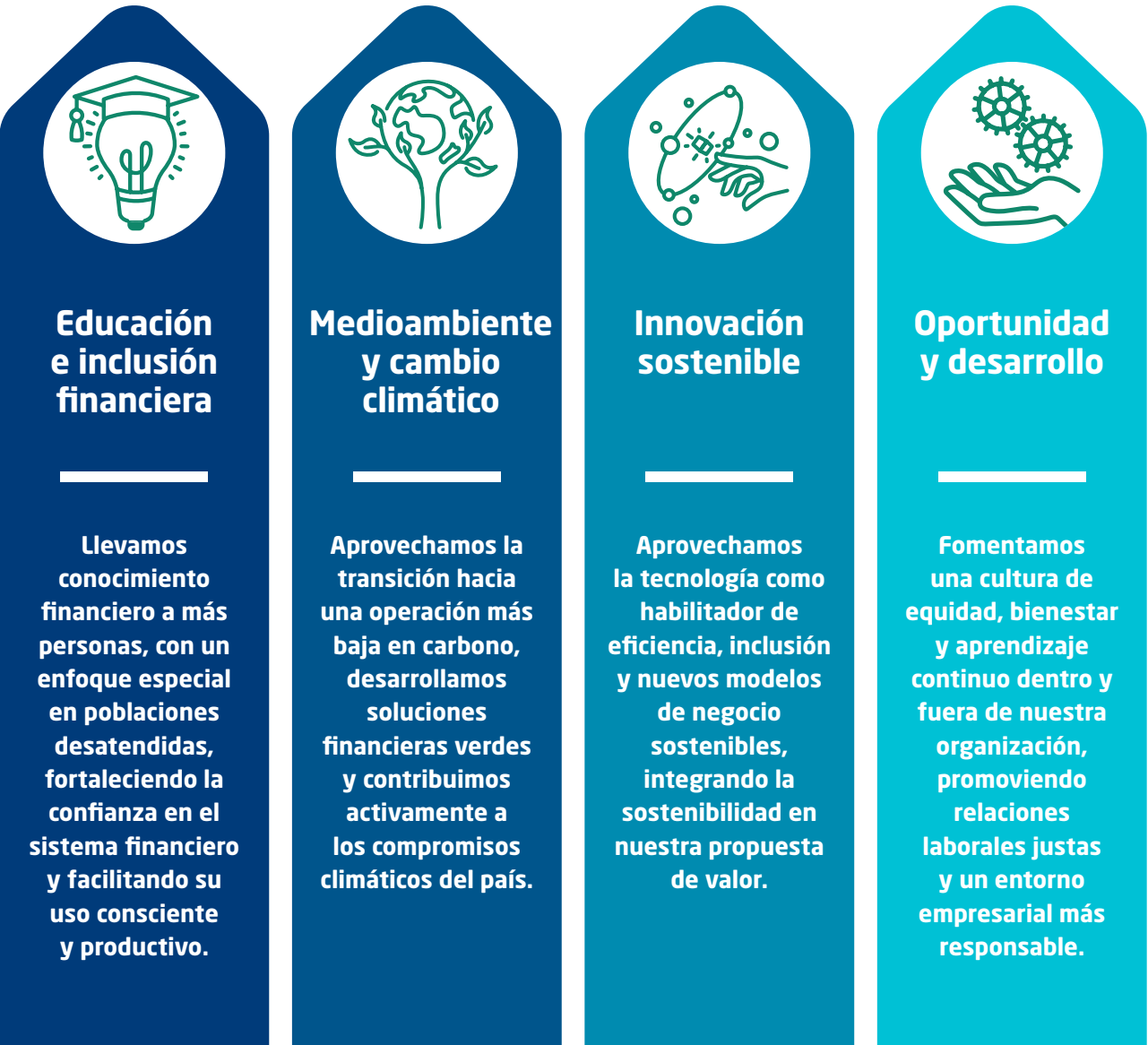
Nuestra visión sostenible lanzada en 2019, sigue guiando nuestro propósito institucional, pero su implementación ha evolucionado significativamente. Hoy contamos con herramientas más robustas para gestionar impactos, medir avances y transformar compromisos en resultados. En 2024, consolidamos una gobernanza más madura en sostenibilidad, fortalecimos capacidades internas, y profundizamos en la ejecución de iniciativas alineadas con nuestros valores y con los marcos internacionales que orientan nuestra actuación, como los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París, el Pacto Global de las Naciones Unidas y el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático de la República Dominicana (PNACC).

Esta evolución nos permite actuar con mayor precisión frente a los desafíos globales; y, al mismo, tiempo identificar oportunidades de negocio que generen valor compartido. Nos mantenemos firmes en nuestro propósito de:

- ➔ Impulsar una economía más inclusiva y resiliente.
- ➔ Ampliar el acceso a productos y servicios financieros con propósito.
- ➔ Promover la educación como motor de transformación social.
- ➔ Financiar soluciones que respondan a los retos ambientales más urgentes.

Una estrategia centrada en cuatro pilares

Nuestra estrategia de sostenibilidad se articula en torno a cuatro pilares que agrupan las principales iniciativas institucionales en materia ASG:



Medir lo que importa: impacto de cartera y metas climáticas

Durante 2024, reforzamos nuestro enfoque basado en evidencia mediante el uso de la herramienta de Análisis de Impacto y el Radar de Impacto de UNEP FI. Al evaluar la cartera de Banca Empresarial y Corporativa, identificamos dos áreas prioritarias: mitigación del cambio climático y eficiencia en el uso de recursos.

Con base en este análisis, definimos los siguientes compromisos:

- ➔ **Reducción de emisiones operativas:** Disminuir en un 58.8 % nuestras emisiones de alcance 1 y 2 para el año 2034, tomando como referencia el año base 2021.
- ➔ **Reducción de emisiones financiadas:** Reducir las emisiones de alcance 1, 2 y 3 asociadas a nuestra cartera en un 3.8 % al 2030 y en un 38.4 % al 2050, con un enfoque prioritario en los sectores de energía, agricultura, construcción e industria alimentaria.
- ➔ **Impulso a la economía circular junto a nuestros clientes:** Acompañar a cinco empresas del sector turismo en la mejora de su eficiencia ambiental y reducción de emisiones, fortaleciendo además las capacidades internas clave para apoyar esta transición.

La sostenibilidad también se enseña

Reforzamos nuestro compromiso con la educación en sostenibilidad como herramienta de transformación. En 2024, ampliamos los espacios de formación para públicos internos y externos, midiendo impacto a través del número de actividades, personas alcanzadas y capacidades construidas. Esta apuesta se traduce en una ciudadanía y una red empresarial mejor preparada para enfrentar los desafíos de la sostenibilidad.

Voluntariado con propósito

El Voluntariado Popular se ha consolidado como una plataforma para canalizar el compromiso social y ambiental de nuestros colaboradores. Con foco en medioambiente, desarrollo comunitario y educación, el programa ha fortalecido habilidades clave como el liderazgo, la empatía y la colaboración, al tiempo que genera valor tangible para las comunidades donde operamos.

Gobernanza, ética y políticas institucionales

Nuestra visión sostenible se sustenta en un marco ético sólido. En 2024, seguimos promoviendo una cultura basada en la integridad, el respeto y la transparencia, mediante políticas como:

- ➔ "Conozca a sus empleados", que fortalece la supervisión responsable.
- ➔ El Código de Ética Institucional y el Código de Ética para Proveedores, que promueven el trabajo digno, la no discriminación, la transparencia y el respeto a los derechos humanos.
- ➔ Las políticas de Sostenibilidad y Banca Responsable, que alinean nuestras decisiones con la agenda global.

Además, mantenemos nuestra adhesión al sello "Igualando RD", y fortalecemos nuestros canales de comunicación interna y externa para asegurar la apropiación de estos principios en toda la organización.

En Grupo Popular, sostenibilidad significa acción, coherencia y visión de largo plazo. Cada paso que damos está orientado a construir un sistema financiero más justo, resiliente y comprometido con el desarrollo sostenible de la República Dominicana. Sabemos que los desafíos son complejos y cambiantes, pero también que contamos con las capacidades, el compromiso y la convicción necesarias para ser parte activa de las soluciones. Seguiremos trabajando con determinación para que nuestra visión sostenible se traduzca en resultados concretos para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y el planeta.



06

Gobernanza y economía



Creemos que la ética y el cumplimiento normativo no son solo reglas a seguir, sino la base de una cultura organizacional que inspira confianza y sostenibilidad.

6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento

ODS 16

¿Por qué es importante?

GRI 3-3

Creemos que la ética y el cumplimiento normativo no son solo reglas a seguir, sino la base de una cultura organizacional que inspira confianza y sostenibilidad. No se trata únicamente de cumplir con la ley, sino de ir más allá, construyendo un entorno donde la transparencia y la integridad guíen cada decisión. El gobierno corporativo, la ética y el cumplimiento son esenciales para Grupo Popular porque aseguran transparencia y confianza entre los accionistas y clientes, garantizan el cumplimiento de regulaciones locales e internacionales, promueven la sostenibilidad y la responsabilidad social, y fomentan una cultura de mejora continua y autorregulación, lo que contribuye al éxito y estabilidad a largo plazo del Grupo. En ese sentido, el marco de gobierno corporativo del Grupo sirve como herramienta fundamental del sistema de administración integral, y por tanto de la forma y condiciones en que las Entidades asumen y ejecutan sus actuaciones para el logro del propósito común.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3, GRI 2-23

Para gestionar nuestro gobierno corporativo, y asegurar que nuestras operaciones y cadena de valor se desempeñen a partir de la ética, el cumplimiento y la sostenibilidad, hemos desarrollado sistemas sólidos de control y supervisión que nos permiten identificar y prevenir riesgos como el fraude, el soborno o el lavado de activos. Más que una obligación, estos mecanismos son una garantía de confianza para nuestros grupos de interés, además de contribuir al desarrollo económico del país con responsabilidad basado en las buenas prácticas societarias y empresariales.

Nuestro compromiso con la ética también se refleja en la diversidad y competencia de nuestro directorio, un espacio donde la equidad y la inclusión enriquecen la toma de decisiones. Así mismo, promovemos canales de denuncia que refuerzan una cultura de transparencia y rendición de cuentas. En definitiva, nuestro enfoque en la integridad no solo protege nuestra reputación, sino que también nos impulsa a ser un actor clave en la construcción de un entorno empresarial más sólido, justo y sostenible para todos.

Hemos definido **10 Principios de Gobierno Corporativo**¹, que sirven como guía transversal para la toma de decisiones y el comportamiento organizacional. Además, nuestro Código de Ética establece pautas claras sobre la conducta esperada de nuestros ejecutivos, directivos y empleados, prohibiendo cualquier acción que pueda generar dudas sobre nuestra integridad, y asegurando la protección de los derechos humanos.

Conozca nuestros 10 principios de Gobierno Corporativo transversales en nuestro [Informe de Sostenibilidad 2022](#), página 26. Así mismo puede conocer más sobre nuestro Código de Ética aquí: [CODIGO ETICA GRUPO POPULAR PROVEEDORES.pdf](#)

Por otro lado, contamos con nuestro **Consejo de Administración**, órgano máximo de supervisión, control y administración de la sociedad, a través del cual garantizamos el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas vigentes y promoviendo un buen gobierno corporativo y una gestión basada en principios éticos y de responsabilidad.

Para reforzar esta cultura, contamos con un marco de políticas y principios que guían la conducta de todos los miembros y ejecutivos de la organización, incluyendo nuestra **Declaración de Principios de Gobierno Corporativo**, el **Código de Conducta Ética** y normativas especializadas en la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y sobornos. Estas directrices no solo fortalecen nuestro compromiso con la integridad, sino que también nos permiten operar con transparencia y confianza.

Además, contamos con un **Comité Interno de Gobernabilidad Corporativa** y un **Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento de Apoyo al Consejo de Administración**, encargado de velar por el cumplimiento de las regulaciones aplicables a nuestras operaciones y filiales, este comité tiene como atribución principal asesorar al Consejo de Administración en temas de gobierno corporativo, supervisando el cumplimiento de principios éticos y buenas prácticas, evaluando el desempeño de los comités, proponiendo su creación y estructura, y presentando informes anuales. Además, promueve la evaluación del Consejo, revisa conflictos de interés, analiza riesgos reputacionales, considera propuestas de accionistas y grupos de interés, y vela por la idoneidad de miembros clave. También da seguimiento a iniciativas de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, y propone planes de capacitación y políticas institucionales relacionadas. Complementamos esta labor con una **Política de Cumplimiento Regulatorio**, diseñada para minimizar riesgos y asegurar que nuestras actividades se desarrollen bajo los más altos estándares normativos. Al momento de adoptar nuevos compromisos o políticas en materia de gobierno corporativo y responsabilidad social, evaluamos su pertinencia como lineamientos corporativos de la Casa Matriz. En caso de ser aplicables, se adaptan para su implementación en las distintas filiales, promoviendo así una alineación estratégica con los principios del Grupo Popular. Asimismo, cuando analizamos las regulaciones específicas de cada filial, determinamos si es necesario que ciertas políticas se desarrollen de forma particular.

Contamos con un **Código de Ética para Proveedores** que promueve el respeto a los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor. Se espera que los proveedores mantengan entornos laborales libres de abusos, acoso, discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil, y que fomenten la igualdad de género. Idealmente, estas prácticas deben estar respaldadas por políticas escritas y mecanismos que garanticen su cumplimiento.

En 2024, Banco Popular continuó implementando sus políticas y procedimientos para la prevención del soborno y otras prácticas corruptas, reforzando su comprensión a través de capacitaciones dirigidas a las unidades responsables de procesos clave como contratación de proveedores, pagos y vinculación de empleados, especialmente cuando involucran a funcionarios públicos o personas relacionadas. Adicionalmente, se ofreció una capacitación especializada en prevención de la corrupción a empresas proveedoras de productos y servicios, como parte del compromiso con una cultura de integridad.

En el marco de nuestro compromiso con la conducta empresarial responsable y el respeto a los derechos humanos, hemos establecido mecanismos claros para integrar estos principios en nuestras operaciones y relaciones comerciales. Las responsabilidades están formalmente asignadas a través del Contrato de Servicio que los proveedores firman con el Banco, en el cual se comprometen a cumplir y difundir el Código de Ética de Proveedores. Estos compromisos están plenamente integrados en nuestras políticas, procedimientos operativos y estratégicos, asegurando coherencia entre los valores éticos y la gestión organizacional.

Además, se implementa un proceso de evaluación y monitoreo continuo a los proveedores, verificando indicadores clave relacionados con el cumplimiento ético. Los resultados se comparten con las partes internas y los propios proveedores para fomentar la mejora continua. Complementariamente, se realizan anualmente sesiones de formación y sensibilización con proveedores y su personal, reforzando el compromiso mutuo de mantener relaciones comerciales sólidas, éticas y orientadas a la calidad, en un marco de beneficio compartido.

A través de estas acciones, consolidamos una estructura de gobierno corporativo que no solo protege a la organización, sino que también contribuye a un entorno financiero más sólido y confiable para todos.

En Grupo Popular, fomentamos una cultura de transparencia y responsabilidad. Por ello, hemos creado la línea “Conexión Ética”, un canal confidencial para que empleados, proveedores y terceros puedan reportar cualquier conducta irregular que contravenga nuestros valores y principios. Si necesita realizar una denuncia, puede hacerlo a través del número 809-544-5051 o enviando un correo a conexionetica@bpd.com.do. Su compromiso con la integridad es clave para seguir fortaleciendo un entorno ético y responsable.

Si desea conocer más sobre el Comité de Conducta Ética y la División de Conducta Ética, las instancias encargadas de velar por la ética y el cumplimiento normativo en nuestra entidad, lo invitamos a consultar nuestro [Informe de Sostenibilidad 2023](#), página 35. Allí encontrará información detallada sobre nuestro compromiso con la transparencia y las buenas prácticas empresariales.

1. <https://grupopopular.com/Pages/Gobierno-corporativo-principios.aspx>

¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3, GRI 205-2

Como parte de nuestro desempeño en gobierno corporativo, monitoreamos el cumplimiento de la Declaración de Principios de Gobierno Corporativo, la implementación de buenas prácticas nacionales e internacionales y el desempeño de los órganos de gobierno (Consejo, Comités de Consejo, Comités de Alta Gerencia) a través de evaluaciones anuales, internas y externas. También proponemos un Plan Anual de Capacitaciones a los miembros del Consejo, incluyendo sobre las políticas y procedimientos anticorrupción, prevención de lavado de activos, temas regulatorios y de interés de los miembros del Consejo y se informa al Consejo sobre cualquier situación de conflicto de interés que se presente con sus miembros.

Contamos con un Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), basado en un enfoque de riesgos y alineado con estándares nacionales e internacionales. Este programa refuerza nuestro compromiso ético y organizacional, integrando tecnología avanzada para la debida diligencia y el monitoreo transaccional. Durante 2024, los comités de Gobierno Corporativo y de Prevención de LA/FT dieron seguimiento a su implementación, al cumplimiento regulatorio y al fortalecimiento de la cultura preventiva a través de planes de capacitación dirigidos a todo el personal, embajadores de prevención y subagentes bancarios.

¿A quiénes comunicamos nuestras políticas y procedimientos anticorrupción?				
	2021	2022	2023	2024
Miembros del órgano de gobierno	17	17	17	17
Número de empleados	6,377	7,910	8,559	9,085
Porcentaje de empleados	93%	100%	100%	100%
Socios de negocio	985	652	738	677
Porcentaje de socios de negocio	13%	100%	100%	100%
¿Quiénes han recibido formación sobre anticorrupción?				
	2021	2022	2023	2024
Miembros del órgano de gobierno	17	17	17	17
Empleados (Centralizados)	2,951	3,305	3,531	4,134
Empleados (Filiales)	2,951	1,033	1,102	1,162
Empleados (Negocios)	3,426	3,572	3,926	3,628
Empleados (Mercado de valores)	-	-	-	161
Porcentaje de empleados	93%	100%	100%	100%

* Esta cifra corresponde al 100% de los empleados a quienes aplica la certificación PLAFT. Se excluyen algunas posiciones para las cuales no aplica la certificación, como mensajería y transporte.

El 100% de los miembros del órgano de gobierno ha recibido comunicación sobre las políticas anticorrupción y formación correspondiente en todos los años reportados.

Indicador propio

Capacitaciones y talleres en prevención de lavado de activos				
Indicador	2021	2022	2023	2024
Número de capacitaciones y talleres realizados en prevención de lavado de activos	102	88	193	192
Número de personas que fueron capacitadas en prevención de lavado de activos				
Indicador	2021	2022	2023	2024
Gerentes y subgerentes del Área de Negocios	863	839	887	787
Personal de caja y representantes	2,563	2,657	3,039	2,841
Personal centralizado y filiales	3,917	4,338	4,633	5,461
Oficial de cumplimiento	7	5	7	7
Miembros del consejo	48	48	48	48

Adicionalmente, es importante resaltar que la transparencia y la rendición de cuentas son pilares fundamentales de nuestra gestión. Cada año, plasmamos este compromiso en nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo, donde detallamos nuestro desempeño, estructura, reglas y las mejores prácticas que guían nuestra organización. Este informe no solo refleja nuestro apego a los principios de gobierno corporativo, sino que también refuerza la confianza de nuestros grupos de interés.

Puede encontrar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2024 en el siguiente enlace:
<https://grupopopular.com/Publicaciones/Documents/Gobierno-Corporativo/AGC-GP-2024.pdf>

Nos aseguramos de que todas nuestras operaciones estén alineadas con las regulaciones establecidas por la Administración Monetaria y Financiera y las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, así como con las mejores prácticas internacionales recomendadas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Estructura de gobierno de Grupo Popular

GRI 2-9, GRI 405-1

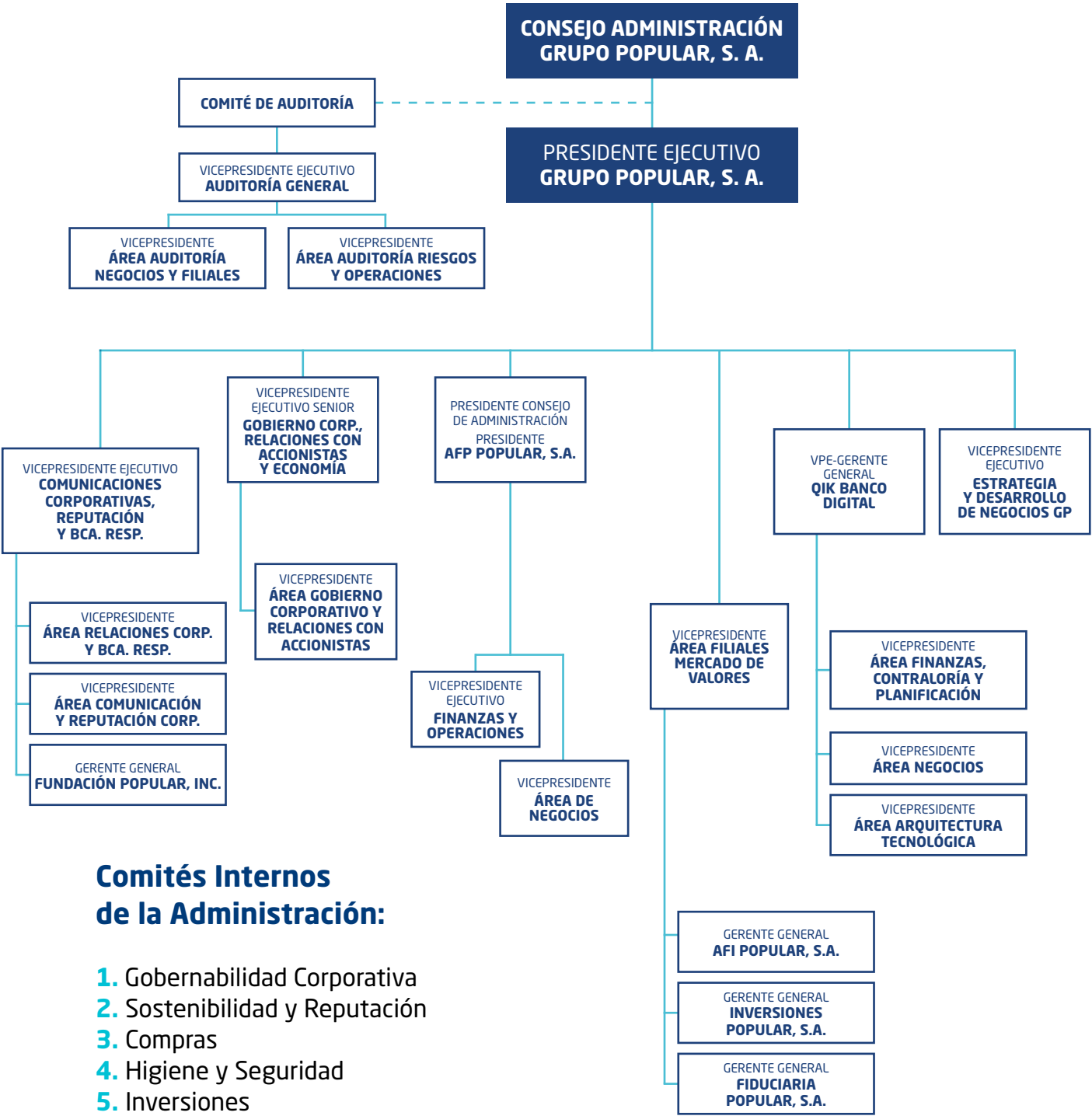
La estructura de gobierno del Grupo Popular está diseñada para garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con las mejores prácticas corporativas. Nuestra gobernanza se organiza en distintos niveles, comenzando con el Consejo de Administración, apoyado por siete comités especializados, un presidente ejecutivo y diversos comités internos de alta gerencia.

En cuanto a la alta gerencia, está compuesta por un presidente ejecutivo, dos vicepresidentes ejecutivo senior, cuatro vicepresidentes ejecutivos y cinco vicepresidentes de área, quienes trabajan de manera coordinada para impulsar la estrategia y el crecimiento del Grupo.

El Consejo de Administración actual está conformado por 17 miembros, incluyendo un presidente, un vicepresidente, un secretario y un presidente ejecutivo. En términos de diversidad, una de sus integrantes es mujer (6%), mientras que el resto son hombres (94%). En cuanto a la distribución etaria, la mayoría de los miembros (94%) tienen más de 50 años, mientras que solo un integrante (6%) se encuentra en el rango de 30 a 50 años.



Con esta estructura, aseguramos una **dirección estratégica sólida**, con un equilibrio entre **experiencia** y **especialización**, promoviendo siempre la toma de decisiones basada en **principios de gobernanza responsable y sostenible**.



Comités Internos de la Administración:

- 1. Gobernabilidad Corporativa
- 2. Sostenibilidad y Reputación
- 3. Compras
- 4. Higiene y Seguridad
- 5. Inversiones
- 6. Normas y Procedimientos
- 7. Prevención de Lavado y Financiamiento del Terrorismo
- 8. Riesgo
- 9. Mercadeo y Relaciones Públicas
- 10. Presupuesto

La selección de los miembros del Consejo de Administración se realiza durante la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas, siguiendo las disposiciones estatutarias, y tiene un periodo de mandato de tres años.

Para conocer más detalles sobre los miembros de nuestro máximo órgano de gobierno y sus comités, lo invitamos a consultar nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo, donde encontrará información detallada sobre su composición, funciones y responsabilidades.

Para conocer más a detalle cómo los Comités de Apoyo al Consejo de Administración y los Comités Internos , así como el proceso de elección del Consejo Administrativo, diríjase a nuestro Informe de Sostenibilidad 2023 páginas 40 y 41

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-17, GRI 2-18

El Consejo de Administración juega un papel clave en la orientación y evolución de nuestra estrategia de sostenibilidad. Es este órgano el encargado de aprobar las actualizaciones sobre nuestra misión, valores, estrategia, políticas y los objetivos relacionados con la sostenibilidad, asegurando que nuestras acciones estén alineadas con un futuro responsable y viable.

Además, el Consejo aprueba los programas de mitigación de alto impacto, que buscan reducir cualquier efecto negativo y promover el bienestar. También es responsable de revisar y adaptar las políticas internas del Grupo, manteniéndolas siempre actualizadas y en consonancia con las mejores prácticas.

El máximo órgano de gobierno juega un rol clave en la supervisión de los procesos de debida diligencia, asegurando la identificación, evaluación y gestión adecuada de riesgos mediante la aprobación de políticas y el seguimiento de su implementación a través de informes y controles internos. Su eficacia se valida mediante el cumplimiento normativo, los resultados obtenidos y la efectividad de las medidas adoptadas.

Para fortalecer sus capacidades en sostenibilidad, se han implementado diversas acciones: capacitación especializada en finanzas sostenibles, riesgos climáticos y marcos internacionales; asesoría técnica externa en sesiones estratégicas; incorporación de criterios ESG en la toma de decisiones; participación en redes y foros internacionales; y la creación del Comité de Sostenibilidad y Reputación, que refuerza la gobernanza en esta materia.

Para asegurar una gestión efectiva de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales, el Consejo de Administración delega responsabilidades clave en los Comités de Apoyo, encargados de implementar y supervisar las acciones de sostenibilidad en la operación diaria. Estos comités se reúnen con la periodicidad establecida, mientras que el Consejo sesiona mensualmente para evaluar los avances reportados. Este esquema permite una gestión integral, estructurada y alineada con nuestros compromisos hacia la comunidad y el entorno.

El desempeño del Consejo de Administración es evaluado anualmente conforme a sus atribuciones, en línea con lo establecido en su Reglamento Interno y los Principios de Gobierno Corporativo adoptados por Grupo Popular, entre los cuales destaca el Principio V sobre “Ciudadanía Corporativa y Responsabilidad Social”. Estas evaluaciones se realizan de manera alternada: un año por la División de Gobernabilidad Corporativa y otro por una firma externa especializada. Los resultados son considerados para valorar el cumplimiento de funciones por parte de sus miembros y, en caso necesario, aplicar medidas correctivas, incluida la revisión de su composición.

La revisión de la eficacia de los procesos constituye una función central del máximo órgano de gobierno, en su rol de garante del cumplimiento normativo y del fortalecimiento institucional. Para asegurar que los procesos se implementen de forma adecuada y conforme a la legislación vigente, se realiza anualmente una evaluación integral de los controles establecidos, sustentada en informes de auditoría interna y revisiones independientes. Este enfoque permite a la entidad anticiparse, prevenir y mitigar riesgos, fortaleciendo su capacidad de respuesta y asegurando la continuidad operativa bajo los más altos estándares de gobernanza.



Alta gerencia

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-12 GRI 2-13

Contamos con un proceso transparente para la selección de la alta gerencia y sus comités, activado por nuestro Plan de Sucesión cuando hay vacantes en el Consejo de Administración. El Comité de Nombramientos y Remuneraciones evalúa a los candidatos y elabora un informe de elegibilidad, que el Consejo de Administración revisa para hacer una designación provisional. Los candidatos deben cumplir con requisitos internos, legales y regulatorios, asegurando una gestión inclusiva. Finalmente, la Asamblea General de Accionistas ratifica las designaciones, manteniendo la estabilidad y continuidad en la toma de decisiones estratégicas.

El Comité de Sostenibilidad y Reputación desempeña un rol clave en la gestión estratégica del Grupo Popular, promoviendo la integración de objetivos económicos, sociales y ambientales en todas las unidades del grupo. Actúa como enlace entre la estrategia de negocio y los compromisos de sostenibilidad, asegurando acciones alineadas, medibles y con impacto real. Su labor busca equilibrar los intereses del Banco Popular Dominicano, las empresas afiliadas y la Fundación Popular, en línea con las expectativas de nuestros grupos de interés y de la sociedad. A través de este comité, fortalecemos nuestra reputación como una organización responsable y comprometida con el desarrollo sostenible.

Para obtener información detallada sobre el proceso para la selección de la alta gerencia y sus comités, así como sus miembros, lo invitamos a consultar las páginas 41 y 42 de nuestro [Informe de Sostenibilidad 2023](#).

Gobernanza de las filiales de Grupo Popular

GRI 2-9 , GRI 405-1

Grupo Popular está estructurado a través de un modelo de filiales de servicios permite el adecuado cumplimiento de nuestra meta de ofrecer soluciones a las necesidades de nuestros clientes. El Grupo lleva a cabo su estrategia y sus operaciones en torno a un propósito corporativo común: ser un Grupo referente en la región, líder en talento, cultura ética y conocimiento, para gestionar y desarrollar negocios diversificados, sostenibles, rentables y de vanguardia. El marco de gobierno corporativo de Grupo Popular sirve como herramienta fundamental del sistema de administración integral y de la forma y condiciones en que las filiales asumen y ejecutan sus actuaciones para el logro de este propósito común.

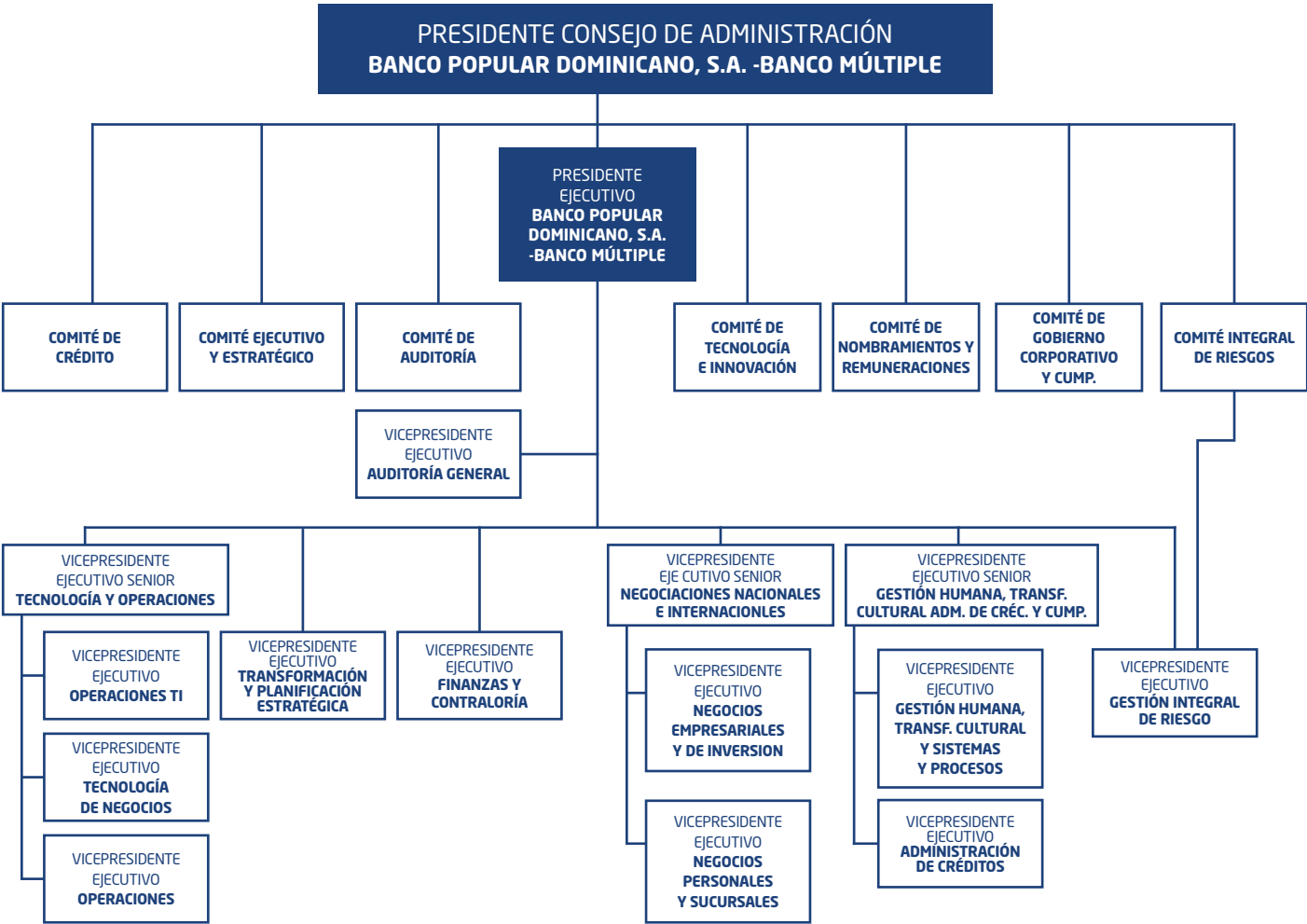
La estructura de gobierno de Banco Popular Dominicano, S.A., Banco Múltiple está diseñada para asegurar una gestión sólida y responsable. Esta estructura incluye un Consejo de Administración, respaldado por siete comités de apoyo, un presidente ejecutivo y veinte comités internos de alta gerencia.

El Consejo de Administración actual está compuesto por 13 miembros: un presidente, un vicepresidente, un secretario, un presidente ejecutivo y 9 miembros adicionales. En términos de diversidad de género, uno de los integrantes es mujer, lo cual corresponde al 8%, mientras que 12 son hombres, lo que representa el 92%. En cuanto a la edad, el Consejo está conformado principalmente por profesionales con más de 50 años (92%), con solo un miembro en el rango de 30 a 50 años (8%), lo que refleja la amplia experiencia de los miembros que lideran la organización.

El Consejo de Administración está compuesto por 13 miembros, de los cuales dos (2) son internos o ejecutivos de la entidad y once (11) son externos. De estos últimos, ocho (8) califican como independientes y tres (3) como no independientes, conforme a la normativa de gobierno corporativo aplicable a entidades de intermediación financiera. Los miembros del Consejo participan como presidentes, vicepresidentes o integrantes de los distintos comités, asignaciones que se definen con base en su experiencia, formación académica y trayectoria profesional, buscando maximizar el valor de sus aportes en cada instancia.



Esta estructura garantiza que el Banco Popular Dominicano cuente con una gobernanza estable y experimentada, capaz de tomar decisiones estratégicas para el crecimiento y sostenibilidad de la institución.



Comités internos de la Administación:

- 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 de Normalización Interno
- 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
- 19. Comité interno Agile
- 20. Comité de Data y Analítica

*La estructura de gobierno tiene la responsabilidad de asegurar que se cumplan de manera efectiva los Principios de Banca Responsable, velando por la ética y la sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

El Consejo de Administración tiene un rol central en la evolución estratégica del Grupo Popular, aprobando las actualizaciones de propósito, misión, valores, estrategia, políticas y los objetivos de sostenibilidad. Además, el Consejo aprueba los programas y políticas diseñados para abordar y gestionar los impactos ambientales, sociales y económicos de nuestras operaciones.

Para asegurar una gestión efectiva en estas áreas clave, el Consejo ha establecido una serie de comités especializados. Estos comités brindan apoyo en áreas específicas, participando activamente en la toma de decisiones que impactan los aspectos económicos, ambientales y sociales, garantizando un enfoque integral y alineado con nuestros principios de sostenibilidad y responsabilidad.

Para obtener más información sobre los Comités, sus objetivos y atribuciones, lo invitamos a consultar la página 43 de nuestro [Informe de Sostenibilidad 2023](#).

GRI 2-13

El Consejo de Administración cuenta con mecanismos para recibir y atender las inquietudes de los colaboradores en torno a los impactos ambientales, sociales y económicos de la organización. Estas pueden canalizarse a través de boletines internos, correos electrónicos o mediante la consulta del Informe Anual de Gobierno Corporativo disponible en el sitio web. En sus sesiones ordinarias mensuales, el Consejo analiza estas inquietudes, cuando existen, conforme a las políticas internas.

Adicionalmente, el Consejo accede a información clave mediante los análisis de materialidad que se realizan cada dos años. Estos ejercicios recogen la visión del comité directivo y de colaboradores de distintos niveles y filiales, a través de encuestas y entrevistas, permitiendo ajustar estrategias e integrar las expectativas de los grupos de interés en la toma de decisiones.

Políticas de remuneración

GRI 2-19

Consejo de administración

El Consejo de Administración define su política de compensación con base en las recomendaciones del Comité de Nombramientos y Remuneraciones. Esta contempla componentes fijos y variables, considerando criterios como la asistencia a reuniones y el reembolso de gastos para miembros que residen fuera de la ciudad. Según la Política de Remuneración y Viáticos del Grupo Popular y sus filiales, se establece la forma de compensación para los miembros externos y los consejeros eméritos.

Nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo detalla cómo estas políticas se relacionan con los objetivos y el desempeño en la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización. Asimismo, conforme a los Estatutos Sociales, la compensación anual del Consejo no puede exceder el 1% de los beneficios netos, una vez cubierta la reserva legal.

Destacados de la gestión 2024

En línea con su Declaración de Principios de Gobierno Corporativo, que incorpora la ciudadanía corporativa y la sostenibilidad como pilares esenciales, Grupo Popular y sus filiales reafirmaron su compromiso con una economía baja en emisiones y con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Durante 2024, se ejecutaron múltiples iniciativas alineadas con estos objetivos, detalladas en los informes anuales de gobierno corporativo de cada filial.

Desde su rol como sociedad matriz, Grupo Popular, a través del Comité Interno de Sostenibilidad y Reputación, dio seguimiento a las consultorías sobre gestión de riesgos ambientales y sociales de sus entidades financieras. Además, se aprobaron ajustes en la categorización sectorial de proyectos de inversión, considerando su potencial impacto ambiental y social.

Por su parte, la Fundación Popular Inc. consolidó su papel como brazo social del grupo, liderando acciones ambientales y comunitarias. En 2024, tuvo participación activa en las juntas directivas de los Fondos de Agua Yaque del Norte y Santo Domingo, y ejecutó proyectos en humedales, acueductos y desarrollo sostenible, beneficiando a más de 10,556 personas en todo el país.



Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filial	Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
GCS, International Ltd.	Adecuar las políticas internas conforme a las de Grupo Popular.	★ Logrado	Se adecuaron todas las políticas internas de gobierno corporativo de GCS, International Ltd., conforme a los lineamientos de Grupo Popular, incluyendo el reglamento Interno de la Junta de Directores. De igual manera la entidad se adhirió a las siguientes políticas de nuestra casa matriz: Manual de Órganos de Gobierno, Declaración de Principios de Gobierno Corporativo, Elaboración, Revisión y Aprobación de Actas, Seguimiento a demandas contra miembros del Consejo y principales funcionarios, Sucesión de los miembros del Consejo, y Política de los Comités de Consejo.
Grupo Popular, S.A.	Continuar fortaleciendo las prácticas de gobierno corporativo en nuestros órganos de gobierno, desde Grupo como casa matriz hasta la adecuación efectiva en las empresas filiales.	★ Logrado	Esta es una meta de carácter continuo. No obstante, en 2024, desde el área de Gobierno Corporativo y Relaciones con los Accionistas de Grupo Popular se reafirmó el compromiso institucional con el fortalecimiento de las estructuras de gobernanza, tanto en la casa matriz como en sus filiales. Durante el año, se dio continuidad a prácticas clave como, la supervisión del cumplimiento de la Declaración de Principios de Gobierno Corporativo, el seguimiento al desempeño de los comités y la evaluación anual del funcionamiento del Consejo. Asimismo, se acompañaron proyectos institucionales vinculados a la responsabilidad social empresarial y a la sostenibilidad económica, social y ambiental, consolidando una gestión alineada con los más altos estándares de gobernanza responsable.



6.2 Productos y servicios sostenibles

ODS 7, ODS 11, ODS 13 y ODS 17



¿Por qué es importante?

GRI 3-3

Reconocemos que la sostenibilidad no es una opción, sino una necesidad. En un entorno donde la transición hacia una economía más verde es imperativa, los productos financieros sostenibles y los servicios ASG han evolucionado de ser una tendencia a convertirse en motores clave de transformación económica y social.

Para Grupo Popular, esta evolución representa una oportunidad estratégica en múltiples dimensiones. En primer lugar, nos permite fortalecer nuestro liderazgo en el mercado financiero, diferenciándonos mediante una oferta innovadora que responde a las crecientes demandas de clientes, inversionistas y reguladores por soluciones responsables y alineadas con criterios de sostenibilidad.

Además, la integración de productos y servicios sostenibles nos abre nuevas avenidas de crecimiento, ampliando nuestra base de clientes con segmentos emergentes que buscan alternativas de financiamiento para proyectos verdes, energías renovables, eficiencia energética y movilidad sostenible. Esto no solo diversifica nuestras fuentes de ingresos, sino que también mejora la resiliencia de nuestra cartera frente a riesgos climáticos y regulatorios.

Más que productos y servicios, estas iniciativas consolidan nuestro rol como actor clave en el impulso de una economía resiliente e inclusiva. Promovemos la inclusión financiera de sectores históricamente desatendidos y alineamos nuestra estrategia con los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, entre otros marcos globales, asegurando que el crecimiento sea sostenible y accesible para todos.

Cada acción que tomamos en finanzas sostenibles no solo impulsa el impacto positivo en la sociedad y el planeta, sino que también genera valor tangible para Grupo Popular, fortaleciendo nuestra competitividad, reputación y sostenibilidad a largo plazo.



¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3

En Grupo Popular gestionamos el financiamiento sostenible con un enfoque estructurado y responsable, canalizando recursos hacia proyectos que generan valor ambiental, social y económico. Reconocemos los riesgos asociados a financiar iniciativas que puedan tener impactos negativos en las personas o el entorno, por lo que aplicamos estrictos criterios de evaluación para asegurar que nuestras decisiones contribuyan al desarrollo sostenible del país. Esta gestión se basa en marcos internacionales como los Principios de Banca Responsable, políticas internas sólidas y un enfoque de mejora continua.

Al cierre de 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el financiamiento sostenible, alcanzando un monto aprobado de US\$490.9 millones en proyectos de energía renovable, de los cuales US\$224.4 millones fueron desembolsados durante el año. Estos recursos han permitido la expansión de la capacidad instalada en 121 MW, sumando un total acumulado de 689.2 MW en generación de energía a partir de fuentes solares, eólicas y biomasa en diversas regiones del país.

Este avance refleja nuestro compromiso con el fomento de la transición hacia una economía más limpia, impulsando inversiones que reducen la dependencia de fuentes de energía fósiles, disminuyen las emisiones de carbono y promueven un crecimiento económico más sostenible. A través de este enfoque, no solo apoyamos la transformación del sector energético, sino que también generamos oportunidades para empresas y personas que buscan alternativas más sostenibles para su desarrollo.

En línea con este esfuerzo, nuestra cartera de arrendamiento de bienes sostenibles (leasing verde), la cual facilita el acceso a sistemas de energía fotovoltaica, vehículos híbridos y eléctricos, maquinaria eficiente y carros de golf eléctricos, superaba los RD\$531 millones al cierre de diciembre 2024. Además, el portafolio **Hazte Eco** continuó expandiéndose, con un desembolso total de RD\$592 millones en 2024, acumulando un total histórico de RD\$3,047.9 millones. Esta expansión permitió impactar positivamente a 226 clientes adicionales, alcanzando un total de 807 beneficiarios, fortaleciendo la inclusión financiera de segmentos tradicionalmente desatendidos. A través de estos productos, facilitamos el acceso a soluciones sostenibles para personas y pequeñas empresas que, de otro modo, podrían no contar con financiamiento adecuado para adoptar tecnologías limpias y eficientes.



Hazte Eco continuó expandiéndose, con un desembolso total de **RD\$592 millones en 2024**, acumulando un total histórico de **RD\$3,047.9 millones.**

El Banco Popular Dominicano, como organizador principal, colaboró con otros bancos para estructurar una facilidad de **préstamo de USD \$170 millones para el Consorcio Energético Punta Cana - Macao, S.A. (CEPM)**, de los cuales Banco Popular contribuyó USD\$85 millones. Este préstamo es un componente clave de la iniciativa "CEPM ZERO", que busca la neutralidad de carbono mediante la integración de fuentes de energía renovable como la eólica y solar, junto con tecnologías avanzadas de almacenamiento como sistemas de baterías, embalses e hidrógeno verde. CEPM pretende alcanzar integración del 100% de energía renovable para finales del 2030.

La facilidad de préstamo se destina al desarrollo de proyectos de energía renovable y refinanciamiento de deudas. De estos, **USD\$130 millones** se asignarán al desarrollo de tres proyectos solares con sistemas de baterías integradas en la región que suman más de 85 MW, incluyendo un sistema de paneles solares distribuidos en los techos de varios hoteles en Punta Cana con una capacidad nominal de 16 MW.

Este préstamo refleja el compromiso del Banco Popular con el avance de la energía renovable y la sostenibilidad en la República Dominicana, promoviendo el uso de energía sostenible, reduciendo significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero y fomentando beneficios ambientales y económicos a largo plazo para la región.

¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3

Para garantizar una gestión efectiva del financiamiento sostenible, hemos implementado un sistema integral de monitoreo y evaluación liderado por el equipo de Productos. Este sistema supervisa indicadores clave como el número de préstamos otorgados, el volumen de financiamiento por tipo de producto y el desempeño de iniciativas como el portafolio Hazte Eco.

Complementamos este seguimiento con herramientas digitales que permiten analizar en tiempo real el impacto de los fondos destinados a proyectos de energía renovable, eficiencia energética y movilidad sostenible. Evaluamos estos impactos en términos de reducción de emisiones, adopción de tecnologías limpias y contribución a los objetivos de sostenibilidad institucionales. Además, generamos reportes periódicos que facilitan la toma de decisiones basada en datos y aseguran la alineación de nuestras acciones con los compromisos ambientales y financieros de Grupo Popular.

El seguimiento de estos indicadores permite identificar tendencias, ajustar las condiciones de financiamiento y priorizar aquellos sectores con mayor potencial de impacto positivo. Asimismo, facilita la rendición de cuentas frente a nuestros grupos de interés, fortaleciendo la transparencia y reafirmando nuestro compromiso con una gestión basada en datos, orientada a maximizar los beneficios ambientales, sociales y económicos del portafolio Hazte Eco.

FS-8

Concepto	Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Vehículos híbridos y eléctricos	Número de préstamos	41	219	203	163	223
	Valor monetario de los préstamos (RD\$ MM)	127.9	658.3	540.3	465.1	567MM
Paneles solares	Número de préstamos	17	11	7	8	10
	Valor monetario de los préstamos (RD\$ MM)	81.8	32.3	30.6	53.2	23.7 MM
Extra-Eco Popular	Número de préstamos	-	-	-	-	1
	Monto total (RD\$)	-	-	-	-	1.2MM

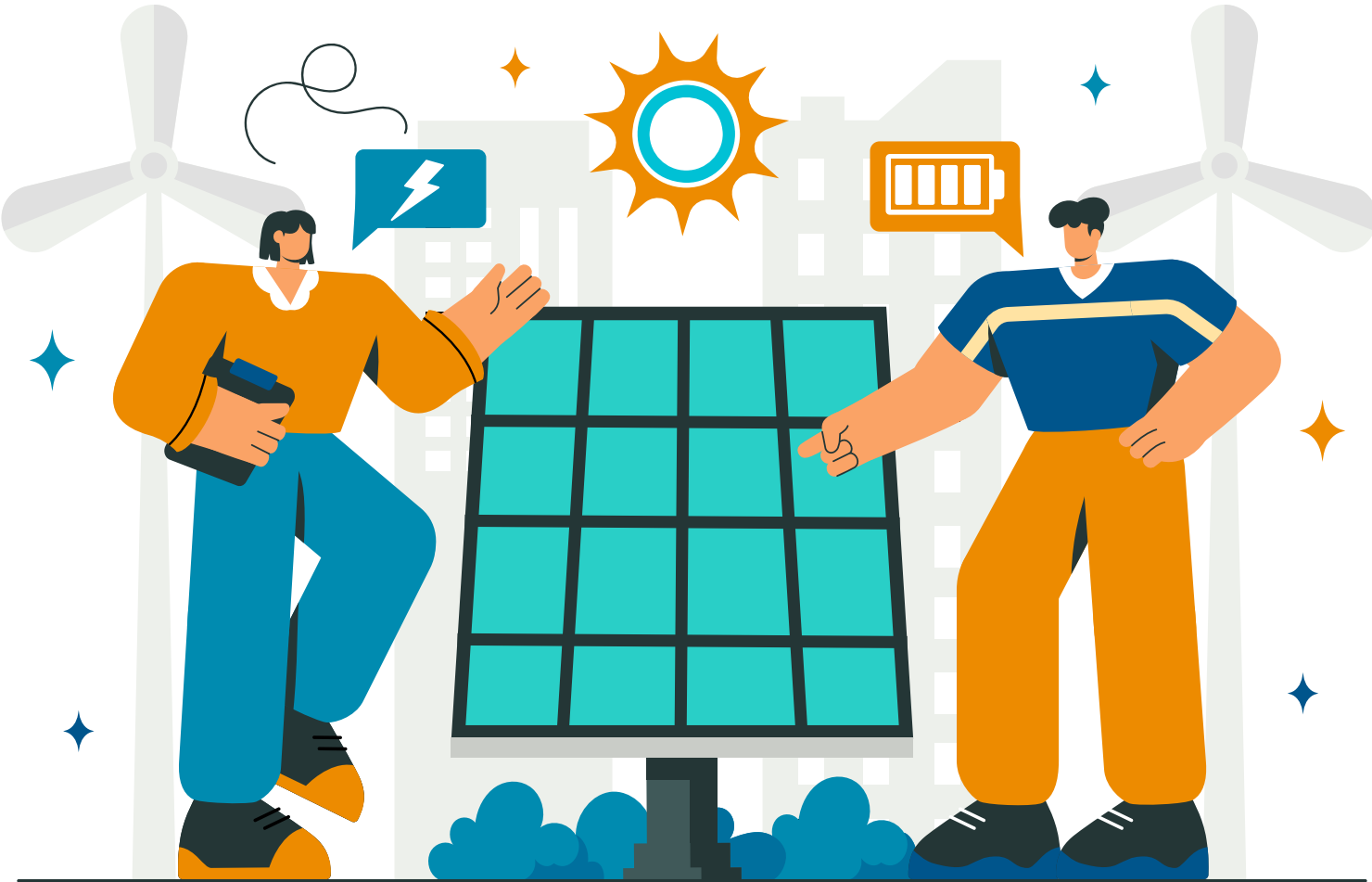
Para conocer más sobre nuestro producto Extra-Eco Popular, lo invitamos a revisar nuestro [Informe de Gestión 2023](#). Página 48

Durante 2024, el financiamiento para vehículos híbridos y eléctricos registró un crecimiento destacado, con 223 préstamos otorgados –un 27% más que en 2023– y un desembolso total de RD\$567 millones, el nivel más alto desde el lanzamiento del portafolio en 2019. Este desempeño consolida la tendencia ascendente del portafolio en movilidad sostenible, reafirmando el compromiso de Grupo Popular con la transición hacia tecnologías limpias y bajas en emisiones.

El número de préstamos destinados a la adquisición de paneles solares se mantuvo en aumento, con 10 financiamientos en 2024, superando los valores registrados en 2022 y 2023. Si bien el monto desembolsado fue de RD\$23.7 millones, 55% por debajo del año anterior, el Banco Popular continúa fortaleciendo su portafolio de financiamiento para energía renovable, ampliando las oportunidades para que más clientes accedan a soluciones sostenibles. Este compromiso con el financiamiento verde sigue impulsando el acceso a alternativas energéticas más eficientes y alineadas con el desarrollo sostenible del país.

Como parte de este enfoque, también mantenemos un diálogo constante con nuestros grupos de interés, especialmente con los clientes, para identificar oportunidades de mejora y diseñar soluciones que respondan a sus necesidades y expectativas. Este proceso de retroalimentación nos permite ajustar nuestra oferta de productos, ampliar nuestro impacto y anticiparnos a las tendencias que están definiendo el futuro del financiamiento sostenible.

Estas experiencias han reforzado lecciones clave para nuestra gestión: la sostenibilidad requiere un compromiso sostenido en el tiempo, basado en alianzas estratégicas y en la participación activa del ecosistema. Medir el impacto es indispensable para gestionarlo con efectividad, por lo que seguimos fortaleciendo nuestros mecanismos de evaluación. Además, reconocemos que la educación y la concienciación son esenciales para lograr una transformación colectiva, tan relevantes como el desarrollo de productos financieros que generen impacto positivo y respondan a las necesidades de nuestros clientes.



Destacados de la gestión 2024

En 2024, Banco Popular Dominicano emitió el primer tramo de su Bono Verde por RD\$300 millones, como parte de un programa aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) por un total de RD\$2,500 millones. Esta colocación representa un paso firme en la movilización de capital hacia iniciativas ambientales, alineando la estrategia financiera del banco con criterios de sostenibilidad.

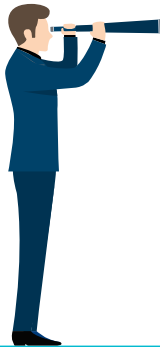
En el marco del portafolio Hazte Eco, se marcó un hito con el desembolso del primer préstamo Extra-Eco Popular, destinado a la adquisición de equipos de eficiencia energética. Esta nueva línea de financiamiento sostenible permite a los clientes incorporar tecnologías que optimizan el consumo energético y reducen su huella ambiental.

Además, los desembolsos para vehículos híbridos y eléctricos crecieron un 44% respecto a 2023, registrando el mayor incremento desde 2022. Estos avances consolidan el compromiso del banco con la promoción de soluciones financieras innovadoras que impulsan la transición hacia modelos más eficientes, resilientes y responsables en el uso de los recursos.



Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filial	Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Banco Popular Dominicano	Celebración de la feria Hazte Eco Popular, reafirmando nuestro compromiso con la Banca Responsable y ofreciendo las mejores condiciones del mercado para la adquisición de equipos de eficiencia energética y movilidad sostenible.	Meta actualizada	Para una mayor alineación con los objetivos de financiamiento sostenible, esta meta se actualizó por "lograr un aumento del 15% en la colocación de préstamos para vehículos híbridos y eléctricos". Esta meta fue superada.
Banco Popular Dominicano	Colocación del bono verde en el mercado y emisión del primer reporte informe anual post emisión.	Parcialmente logrado	Se colocó un primer tramo de RD\$300 millones de los RD\$2,500 aprobados por la SIMV, para financiar un proyecto de energía solar fotovoltaica. El primer informe anual post-emisión se publicará en el 2025, de acuerdo a los lineamientos del CBI.



Nuestra visión a futuro

Acceder a fondos de organismos multilaterales e internacionales para canalizar recursos hacia proyectos sostenibles y de bajo impacto ambiental.

Filial	Retos	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Acceder a fondos de organismos multilaterales e internacionales para canalizar recursos hacia proyectos sostenibles y de bajo impacto ambiental.	Mediano plazo (3 a 5 años) - Meta establecida desde 2021
	Optimizar la gestión comercial y el posicionamiento de los productos sostenibles incluidos en el portafolio Hazte Eco, ampliando su alcance e impacto en el mercado.	Mediano plazo (2 a 5 años)
	Colocar nuevos tramos del bono verde en el mercado y emitir el primer informe anual post-emisión, promoviendo la transparencia y el seguimiento del uso de fondos.	Corto plazo (1 a 2 años)
	Establecer alianzas estratégicas con empresas del sector privado para escalar productos y servicios sostenibles, fomentando la conciencia ambiental y la educación en sostenibilidad entre clientes, aliados y comunidades.	Mediano plazo (1 a 3 años)

Informe de impacto de Bonos Verdes 2024

Hitos del programa

2023



Banco Popular desarrolla su Marco Verde y recibe aprobación de la SIMV para emitir su bono verde de hasta RD\$2,500 millones.

2024



Banco Popular emite el primer tramo del bono verde por RD\$300 millones, destinados a un proyecto elegible dentro del Marco Verde de los bonos.

2025



Banco Popular emite y primer Informe de Impacto de Bonos Verdes en su Informe de Sostenibilidad de 2024.

En febrero de 2023, el Banco Popular Dominicano recibió aprobación de la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) para emitir un bono verde por un monto de hasta RD\$2,500 millones, convirtiéndose en la segunda oferta pública de un instrumento de inversión sostenible en el mercado de valores dominicano y en la primera entidad financiera que realizará una emisión verde bajo los lineamientos de la SIMV. En enero de 2024, el Programa de Emisiones recibió la máxima calificación de AAA por Feller Rate, al entender que es un instrumento de inversión con la más alta capacidad de pago del capital e intereses. Por su parte, en abril 2024, Fitch Ratings calificó dicha emisión con AA+(dom).

La emisión se estructura bajo un Marco Verde, elaborado conforme a los Principios de Bonos Verdes de la International Capital Market Association (ICMA) y los lineamientos de la Climate Bonds Initiative (CBI 3.0), y fue analizado por un tercero quien emitió una opinión independiente positiva. El Marco Verde del Banco Popular, elaborado en 2023, asegura que todos los recursos de los bonos verdes se administren y asignen a financiar o refinanciar actividades que sean elegibles como proyectos verdes, según criterios de específicos. Este marco define criterios rigurosos de elegibilidad para los proyectos que pueden ser financiados, priorizando aquellos que contribuyen directamente a la mitigación del cambio climático y al desarrollo sostenible, como energías renovables, eficiencia energética, movilidad sostenible, gestión eficiente del agua y residuos, y edificaciones certificadas en eficiencia energética.

En mayo de 2024, el Banco Popular Dominicano destinó el primer tramo de su bono verde, por un valor de RD\$300 millones con un vencimiento de 10 años y una tasa de interés fija anual en pesos dominicanos, destinado a un proyecto de energía renovable.

Categorías de proyectos elegibles según el Marco Verde

A continuación, se presenta un resumen de los criterios de elegibilidad del Marco Verde, así como la contribución esperada de cada uno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Categoría	Descripción	Contribución para ODS¹
Energías renovables y eficiencia energética	• Energía solar • Energía eólica • Bioenergía • Eficiencia energética • Redes inteligentes • Almacenamiento	ODS 7 De aquí a 2030: • Aumentar la proporción de energía renovable; • Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.
Movilidad sostenible	• Transporte eléctrico (carros, buses, bicicletas, scooters, entre otros) • Infraestructura de estaciones de carga para vehículos eléctricos e híbridos • Facilidades de manufactura o ensamblaje de los equipos antes citados.	ODS 13 De aquí a 2030: • Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial; • Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.
Economía circular	• Infraestructura de recolección de residuos • Gestión integral de residuos • Coprocesamiento de residuos • Infraestructura de aprovechamiento de materia prima secundaria (residuos valorizables)	ODS 12 De aquí a 2030: • Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, • Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. • Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes • Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.



Resumen de la emisión de Bonos Verdes

Características emisión Bonos Verdes BPD SIVEM-166	
Destinatarios de los valores	Personas jurídicas, calificadas como inversionistas profesionales
Uso de los fondos	Financiar y refinanciar créditos de la cartera verde del banco
Tipo de valores a emitir	Bonos verdes
Moneda y monto	RD\$2,500,000,000
Cantidad de emisiones	Múltiples
Monto colocado a la fecha	RD\$300,000,000
Inversión mínima	RD\$10,000
Vencimiento	Diez (10) años
Tasa de interés	Tasa anual fija o variable hasta el vencimiento, a ser determinada en cada Aviso de Colocación correspondiente. Para la primera colocación: 9.85% fija anual en RD\$.
Periodicidad pago intereses	Mensual, trimestral o semestral. Para la primera colocación: Semestral.
Pago de capital	Amortizable en fecha de vencimiento
Redención anticipada	Opción de redención anticipada, ejercible a partir del quinto año de la emisión.
Agente colocador	Inversiones Popular, S.A.

Asignación de los recursos del Bono Verde

En mayo de 2024, el Banco Popular emitió el primer tramo de su bono verde por un monto de RD\$300 millones, de un total de RD\$2,500 millones que contempla el programa a proyectos de Energía Solar dentro de la categoría de energías renovables y eficiencia energética. Los fondos se recibieron en su totalidad de inversionistas institucionales, específicamente las administradoras de fondos de pensiones (AFP) Popular, Crecer, Siembra y Reservas a través de quienes se financió un tramo del financiamiento del parque de generación de energía fotovoltaica Coastal Solar. Con este proyecto, Coastal Solar busca la transición energética como empresa tradicionalmente petrolera, reduciendo su dependencia de combustibles fósiles y minimizando su impacto ambiental mediante la utilización de fuentes renovables de energía, especialmente la energía fotovoltaica.

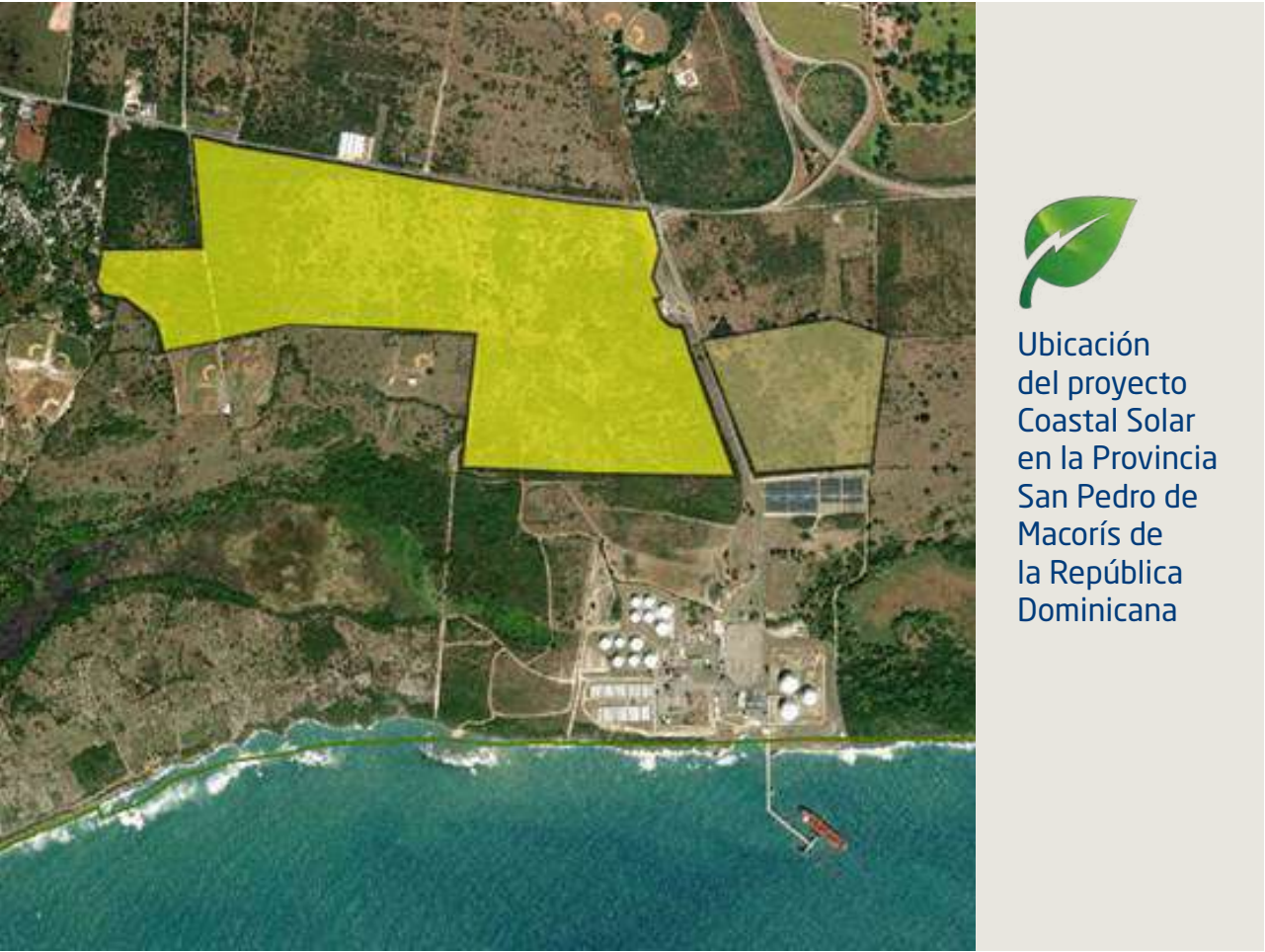
El proyecto Coastal Solar, cuyas operaciones inician en julio 2025, contará con una capacidad instalada aproximada de 131 MWp, que generará aproximadamente 218 GWh de electricidad al año en promedio, proveniente de energía fotovoltaica en su totalidad. Actualmente, esta planta representa poco menos del 10% de la capacidad de generación de energía renovable interconectada de la República Dominicana, lo que contribuirá al fortalecimiento de la matriz energética del país a través del impulso a fuentes limpias y sostenibles. El impacto esperado de esta colocación incluye el incremento de la capacidad nacional de generación de energía limpia y una reducción aproximada de 120,000 toneladas de CO₂ al año, durante los primeros 10 años, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) No. 7 (Energía asequible y no contaminante) y No. 13 (Acción por el clima). Esto supone una reducción aproximada de 3.9 millones de toneladas de CO₂ durante 30 años de operación, lo que equivale al consumo de electricidad de alrededor de 84,300 hogares.

En promedio para los primeros **10 años** esta reducción de emisiones es equivalente al ahorro de:

- 15.4 millones de galones de gasolina
- 317 mil barriles de petróleo
- 13.5 millones de galones de diésel
- 2.3 millones de árboles plantados



Además, Coastal Solar ha creado aproximadamente 1,000 empleos directos e indirectos durante las fases de construcción y aproximadamente 44 en la fase de operación, impulsando la economía local de San Pedro de Macorís, un pueblo relativamente pequeño en la República Dominicana.



Los fondos provenientes de la colocación de Bonos Verdes se acreditan a una cuenta contable destinada para los fines. Los fondos para la colocación del primer tramo fueron desembolsados en su totalidad al proyecto Coastal Solar. A la fecha, no hay fondos pendientes por colocar del primer tramo, estando pendiente una nueva colocación por el monto aprobado restante (RD\$2,200 millones). El Proyecto nominado no está siendo nominado a otros Bonos Climáticos Certificados, Préstamos Climáticos Certificados, Instrumentos de Deuda Climática Certificados, bonos verdes, préstamos verdes u otros instrumentos etiquetados (como bonos sociales o bonos ODS). La totalidad de los ingresos netos del bono colocado será utilizada para financiamiento, no para refinanciamiento, y no son superiores a la exposición total de inversión.

Proceso de selección y evaluación de proyectos

El proyecto Coastal Solar se eligió como beneficiario del primer tramo del Bono Verde por su cumplimiento de los criterios de elegibilidad definidos en el Marco Verde, además de contar con todos sus permisos al día, incluyendo su permiso ambiental. Aunque otros proyectos tenían el potencial de cumplir con dichos criterios, el proyecto Coastal Solar se encontraba listo administrativamente para la recepción de los fondos.

Indicadores de desempeño

1. Generación de energía limpia: 218.08 GWh de electricidad al año, en promedio.



La producción de energía solar fue estimada partiendo del recurso solar evaluado con la instalación de una estación meteorológica de grado bancario marca NRG y con las especificaciones de la planta proporcionadas por Coastal Solar, la cual fue revisada y evaluada por las empresas certificadoras UL Renewables y DNV, las cuales evaluaron las pérdidas y la incertidumbre asumidas partiendo de la ingeniería básica, conceptual y de detalle desarrollada para la central. Se utilizó el software de modelización energética PVsyst v.8.0.3 considerando otras pérdidas aplicables, evaluando así la producción de largo plazo y los niveles de incertidumbre del proyecto. El Año Meteorológico Tipo (TMY) se analizó considerando los datos específicos del sitio del proyecto de la Estación de Medida Solar (SMS). Para este proceso, el conjunto de datos Solargis se consideró en el proceso MCP como fuente de referencia a largo plazo en correlación con los datos reales de la estación meteorológica instalada en el emplazamiento. Finalmente, el promedio anual de Irradiancia Global Horizontal (GHI) e Irradiancia Difusa (DHI) para el sitio se estima en 1,997 kWh/m2 y 752 kWh/m2, respectivamente. La temperatura media anual se estima en 25.6°C.

La producción de energía neta el primer año se estima en 234.74 GWh, con un performance ratio de 86.6%, considerando solo la parte delantera del módulo, y un factor de capacidad AC de 24.4%. Evaluando el promedio anual del período de evaluación de 30 años e incluyendo la degradación estimada, la producción de energía neta anual se estima en 218.08 GWh, con performance ratio de 80.5% y un factor de capacidad AC de 22.7%.

Evaluando para el período de operación de 30 años, la incertidumbre combinada se estima en 5.2% en un promedio de producción anual, resultando 219.14 GWh correspondiente a un período de evaluación, con un nivel de confianza del 90%



2. Reducción de toneladas de dióxido de carbono:
Se espera que el proyecto evite la emisión de 120,000 toneladas de CO₂ al año, durante sus primeros 10 años y un total aproximado de 3.9 millones de toneladas de CO₂ durante 30 años de operación.

Para la estimación de las emisiones evitadas, se ha aplicado la metodología “ACM0002 - Grid-connected electricity generation from renewable sources”, en combinación con la herramienta “Tool to calculate the emisión factor for an electricity system”. Esta herramienta permite determinar el factor de emisión de CO₂ para un sistema eléctrico, a través del cálculo del factor de emisión de margen combinado (Combined Margin - CM), que representa el promedio ponderado entre dos componentes:

- Margen de operación (*Operating Margin*): basado en la generación eléctrica y el consumo de combustibles fósiles de todas las plantas actualmente conectadas al sistema eléctrico nacional (SENI).
- Margen de construcción (*Build Margin*): basado en las plantas eléctricas más recientemente construidas y operativas.

El fundamento de este enfoque metodológico es que la electricidad generada por el proyecto desplaza electricidad que, en ausencia del mismo, habría sido generada por otras plantas conectadas a la red, muchas de las cuales utilizan combustibles fósiles. Por lo tanto, se asume que, sin el proyecto, esa electricidad sería generada por una combinación de plantas existentes y nuevas plantas basadas en combustibles fósiles. En este contexto, conforme a los datos oficiales correspondientes a un ejercicio realizado en el 2023, el factor de emisión combinado de la red calculado para dicho año es de 0.5624 tCO₂/MWh. Este factor de emisión aplicado ha sido auditado en el marco del proceso de registro Gold Standard del proyecto.

Este valor, aplicado a las proyecciones de generación eléctrica del proyecto, arroja la reducción de emisiones siguiente para los primeros cinco años de operación del parque, estos valores corresponden al mismo volumen de certificados de carbono previstos:

Año	Energía eléctrica anual (MWh)	Reducción de emisiones (tCO ₂)
1	234,740	132,018
2	233,570	131,360
3	232,400	130,702
4	231,230	130,044
5	230,070	129,391

Resumen de la colocación

Proyecto	Coastal Solar
Monto	RD\$300,000,000
Porcentaje colocado	100%
Categoría	Energía renovable y eficiencia energética
Criterio de elegibilidad CBI	Un mínimo del 85% de la electricidad generada a partir de recursos de energía solar- El proyecto Coastal Solar cumple con este criterio ya que el 100% de la electricidad generada será a partir de energía solar.
Indicadores de desempeño	Generación de energía limpia: 230 GWh de electricidad al año. Reducción anual de emisiones de gases de efecto invernadero: 120,000 toneladas de CO ₂ .

Nota: el Informe de sostenibilidad 2025 incluirá los datos correspondientes a la operación de la planta, tras su puesta en funcionamiento a mediados de este año.

6.3 Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio

Principio 3.1, Principio 5.3



¿Por qué es importante?

GRI 3-3

En Grupo Popular reconocemos que nuestra operación, las carteras, inversiones, y proyectos financiados están expuestos a riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que pueden tener implicaciones financieras y afectar nuestro desempeño económico. Estos riesgos no solo impactan la organización, sino también a nuestros clientes, lo que refuerza la necesidad de una gestión proactiva.

Como institución financiera, comprendemos que los riesgos socioambientales se pueden encontrar en todas las actividades económicas. Por ello, asumimos la responsabilidad de gestionarlos con precisión, abordando tanto los riesgos ambientales y sociales, como los riesgos de gobierno corporativo que podrían comprometer nuestra estabilidad financiera. Evaluar estos riesgos no solo es una necesidad, sino una oportunidad para redirigir recursos hacia proyectos con impacto ambiental y social positivo.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3, FN-CB-410a.2

La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) se ha convertido en un componente esencial para la toma de decisiones responsables en la financiación de operaciones y en la gestión del portafolio de inversiones financieras. Este enfoque proporciona un marco metodológico para la identificación, evaluación y mitigación de dichos riesgos en las actividades financiadas por el Banco Popular Dominicano, con el objetivo de minimizar la probabilidad de incurrir en costos asociados, promover la financiación de actividades y operaciones sostenibles, y fortalecer el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales y sociales.

El sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS) fue diseñado para evaluar la elegibilidad de empresas, proyectos y actividades aspirantes a financiamiento o candidatas a colocación de inversiones. El SARAS integra criterios ASG como parte fundamental del proceso de admisión de préstamos o inversiones. Su objetivo es identificar, medir, analizar y monitorear los riesgos ASG asociados a las operaciones y prácticas del solicitante, permitiendo una evaluación integral que va más allá de los indicadores financieros tradicionales.

A través de una metodología sistemática, automática y objetiva, se determina la sensibilidad del candidato frente a factores ASG, se clasifica su categoría de riesgo y se asigna un rating ASG, proporcionando así una visión clara y estructurada del perfil de sostenibilidad del solicitante. Además, se categoriza la cartera existente del banco con el fin de monitorear y controlar la concentración por sector económico actual.

Mediante una gestión rigurosa, aseguramos la implementación de controles que previenen la materialización de estos riesgos. Asimismo, ponemos especial atención en la mitigación del riesgo reputacional, evitando vínculos con sectores de alto impacto ambiental o que puedan vulnerar los derechos humanos y el bienestar social. El Procedimiento para el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales, actualmente en proceso de aprobación, establece los pasos a seguir por las diferentes unidades para la confección del Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3, SASB FN-CB-410a.2

La evaluación del riesgo en nuestra cartera de créditos se basa en el análisis de criterios establecidos en normativas como el Reglamento de Evaluación de Activos (REA) en República Dominicana y el Acuerdo 4-2013 sobre Gestión y Administración del Riesgo de Crédito en Panamá. A través de estos lineamientos, asignamos categorías de riesgo considerando aspectos cualitativos y cuantitativos, además de estimar la probabilidad de incumplimiento de los deudores. Este enfoque nos permite calcular provisiones preventivas y fortalecer la gestión de riesgos asociados.

De manera similar, los portafolios de inversión de nuestras filiales bancarias se administran bajo políticas y procedimientos específicos que definen objetivos, clasificaciones, estructura de gobernanza, límites de aprobación y criterios de evaluación, alineados con la normativa vigente en cada jurisdicción.

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) requiere la aprobación del Consejo de Administración mediante el Comité Gestión Integral de Riesgo para su implementación y cualquier modificación, inclusión, exclusión o adecuación.

El cumplimiento de las medidas aprobadas se garantiza durante toda la vida del endeudamiento o la inversión mediante la ejecución del esquema de supervisión del plan de gestión ambiental y social, la actualización de la documentación requerida, la reevaluación de riesgos según sea necesario, la actualización de los requerimientos conforme surjan novedades que apliquen según el tipo de sector y el monitoreo de los indicadores de apetito al riesgo medioambientales y sociales.

Estamos en proceso de aprobar el sistema de riesgos socioambientales de nuestro portafolio. Este sistema incluye un marco conceptual y un nuevo flujo para la identificación y evaluación de riesgos ambientales y sociales. Para asegurar que este proceso sea objetivo y coherente con las condiciones actuales y específicas de cada proyecto, y considerando la exposición de las carteras, las listas de exclusión y las métricas de apetito, hemos desarrollado varios documentos de gestión que facilitarán el proceso. Entre estos documentos se encuentran:

- Manual del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales
- Procedimiento para el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales
- Documento Metodológico
- Formulario de Análisis de Riesgo Ambientales y Sociales (SARAS)
- Informe del Análisis del Riesgo Ambiental y Social



Si bien aún no contamos con una política específica para la evaluación de riesgos ambientales y sociales de nuestras carteras, disponemos de un sólido marco normativo que nos permite evaluar estos riesgos en los proyectos que financiamos. A continuación, detallamos sus principales características:

Políticas y lineamientos generales de sostenibilidad y banca responsable	Manual de Políticas de Riesgo de Crédito y Manual de Riesgo de Crédito	Manual para la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva de Banco Popular
Establecen el marco de referencia para responder a los principales retos y desafíos de la región. Este busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, con el fin de alinear las acciones de Grupo Popular y sus filiales a estas agendas globales, e incrementar y promover los impactos positivos, a través de prácticas responsable. Estas políticas cuentan con la aprobación de la Vicepresidencia Ejecutiva de Comunicaciones Corporativas, Reputación y Banca Responsable, mientras que la División de Sostenibilidad y Banca Responsable lidera la gestión de estas iniciativas, asegurando su implementación efectiva. Para ello, considera tanto los riesgos como las oportunidades ambientales y sociales, integrándolos en la toma de decisiones y en la estrategia de largo plazo de la institución.	Definen los factores clave para la toma de decisiones y el monitoreo de los riesgos inherentes a las operaciones de Banco Popular y Popular Bank, incorporando técnicas e indicadores que sirven como base para evaluar el riesgo de crédito. Esta información es esencial para supervisar y controlar la exposición al riesgo. Proporciona insumos estratégicos al Consejo de Administración, que, a través del Comité de Gestión Integral de Riesgo y otros comités internos, la utiliza para tomar decisiones informadas y fortalecer la gestión de riesgos.	El Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento del Consejo tiene la responsabilidad de identificar y comprender los principales riesgos a los que está expuesto el Banco. Además, es el encargado de proponer medidas, procedimientos, políticas y sistemas de control que garanticen el cumplimiento de la normativa en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, fortaleciendo así la integridad y seguridad de nuestras operaciones.



Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva de Popular Bank	Código de Ética del Grupo Popular y sus filiales
El Consejo de Administración es responsable de identificar y comprender los principales riesgos a los que se enfrenta el Banco, estableciendo los límites y procedimientos necesarios para su gestión. Así mismo, debe garantizar que la alta gerencia implemente las medidas adecuadas para la identificación, medición, monitoreo y control de estos riesgos. Por su parte, el Comité de Gobierno Corporativo tiene como misión asegurar el cumplimiento de las normas de buen gobierno corporativo, además de supervisar y vigilar que el Banco cumpla con la normativa vigente, protegiendo los intereses de accionistas y depositantes.	Busca proteger los derechos e integridad de todos nuestros grupos de interés, promoviendo el bienestar de nuestros clientes y garantizando relaciones de negocio basadas en la transparencia. Así mismo, implementa medidas para prevenir el sobreendeudamiento y fomenta una gestión financiera responsable. El cumplimiento de estos principios es supervisado por el equipo de Cumplimiento Ético, encargado de reforzar la adhesión a los estándares de conducta ética dentro de la organización y asegurar que nuestras prácticas empresariales se alineen con nuestros valores y compromisos.

El Manual de Políticas de Riesgo de Crédito establece claramente las operaciones crediticias que están prohibidas, asegurando que nuestras prácticas financieras se alineen con principios de responsabilidad y cumplimiento normativo.

Dentro de las operaciones con implicaciones sociales que no financiamos, se incluyen aquellas vinculadas a actividades de juegos de azar, de moralidad cuestionable, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. Así mismo, no otorgamos créditos a entidades de intermediación financiera que no cuenten con la aprobación de los órganos reguladores correspondientes.

Además, el manual especifica que no aceptamos garantías de crédito respaldadas por propiedades inmuebles declaradas patrimonio cultural o ubicadas en áreas protegidas y parques nacionales, conforme a la Ley Sectorial de Áreas Protegidas, reafirmando nuestro compromiso con la preservación del medioambiente y la protección del patrimonio.

Creación del Departamento de Riesgos Ambientales y Sociales

A finales de 2024, se instauró el **Departamento de Riesgos Ambientales y Sociales (A&S)**, el cual reporta a la División de Análisis de Riesgos de Lavado y Emergentes, dentro del Área de Riesgo Operacional. Este departamento tendrá un papel clave en la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), con las siguientes responsabilidades:

- Revisión de formularios SARAS y documentación adjunta, diligenciados por los equipos de negocio junto con los clientes;
- Generación de informes de riesgos ASG, que serán integrados en las solicitudes de crédito e inversiones;

- Evaluación de solicitudes de crédito y de inversiones con base en los resultados del análisis ASG;
- Incorporación de planes de acción para mitigar los riesgos ambientales y sociales, así como también cláusulas contractuales para asegurar el cumplimiento en materia ambiental y social;
- Monitoreo y seguimiento de la implementación de los planes de acción y del cumplimiento de las cláusulas ambientales durante toda la vida del endeudamiento o inversión.

Con la puesta en operación del SARAS, el banco fortalecerá su enfoque en la gestión de riesgos ambientales y sociales, alineándose con las mejores prácticas internacionales y asegurando una mayor sostenibilidad en su portafolio de financiamiento e inversiones.

FS-02, FS-03, FS-05, SASB FN-CB-410a.2

Además de nuestras políticas de gestión de riesgos, hemos desarrollado procesos estructurados para fomentar relaciones comerciales sostenibles con nuestros clientes, asegurando que nuestras operaciones financieras se alineen con los principios de sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

Evaluación de solicitudes de crédito

Antes de establecer una relación comercial, verificamos que los proyectos cumplan con los permisos y regulaciones aplicables para mitigar riesgos socioambientales. El incumplimiento de la Ley General sobre Medio Ambiente (Ley 64-00), por ejemplo, resulta en sanciones y denegación de crédito. Además, nos encontramos en proceso de implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para identificar operaciones sujetas a un análisis ASG según sus potenciales riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.

Este sistema considera criterios como la lista de exclusión, categorías por sectores económicos y monto de inversión. Además, nuestras áreas de Negocios y Sostenibilidad asesoran a los clientes sobre requisitos ambientales y prácticas sostenibles. Si un proyecto no cumple con los permisos, su solicitud de crédito es rechazada. También identificamos sectores excluidos de nuestro financiamiento y evaluamos las solicitudes de crédito verificando el cumplimiento normativo. Actualmente, estamos en proceso de aprobar el flujo SARAS, que solicitará a los clientes aplicables documentación, estudios y certificaciones para la obtención de un rating ASG, que será tomando en cuenta en la decisión de otorgamiento del crédito o la aprobación de la inversión.

FS-05

Actualmente, el oficial de negocios solicita los permisos y licencias ambientales necesarios, mientras que las áreas de crédito verifican su vigencia y conformidad con los estándares regulatorios. La División de Sostenibilidad y Banca Responsable asesora en la toma de decisiones sobre estos riesgos, asegurando su cumplimiento y monitoreo continuo a través de condiciones contractuales en los préstamos.

Aunque no se han realizado evaluaciones formales de riesgos ambientales y sociales a clientes o inversiones, todas las solicitudes de crédito y evaluaciones de inversión requieren Permisos y Licencias Ambientales correspondientes a fin de avanzar en la formalización de los créditos. El equipo de Sostenibilidad y Banca Responsable también orienta a los clientes sobre oportunidades y beneficios de adoptar prácticas sostenibles.

Con la implementación del SARAS, Grupo Popular refuerza su compromiso con la gestión de riesgos ambientales y sociales, alineándose con las mejores prácticas internacionales y promoviendo una mayor sostenibilidad en su portafolio de financiamiento.

Para conocer más sobre el proceso de evaluación de solicitudes de crédito, consulte nuestro [Informe de Sostenibilidad 2023](#) en la página 55.

FS-04

Formación en gestión de riesgos socioambientales

Reconociendo la importancia de contar con un equipo altamente capacitado en la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), hemos identificado las áreas clave que requieren fortalecimiento en sus capacidades. Este programa de formación incluye a los equipos de Gestión Integral de Riesgo, Negocios, Sostenibilidad y Banca Responsable, así como a áreas estratégicas como Control Interno, Auditoría y Gestión del Cambio, garantizando una comprensión integral del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

El diseño del programa se basa en el flujo del proceso de otorgamiento de créditos, permitiéndonos identificar tanto las áreas tradicionalmente involucradas como aquellas que se sumarán con la integración del SARAS. Además, en colaboración con el equipo de Sistemas y Procesos, hemos analizado las nuevas políticas y procedimientos para determinar el impacto del sistema en otras áreas. Dado que la implementación del SARAS requiere conocimientos y competencias especializadas, estas áreas han sido incluidas en las capacitaciones. Asimismo, se ha incorporado a la alta dirección, considerando su rol en la toma de decisiones estratégicas en función de los hallazgos ambientales y sociales de los préstamos e inversiones.

Para evaluar la efectividad de la formación, los participantes recibirán encuestas de retroalimentación a través del área de capacitación. El éxito del programa se medirá con base en la facilidad y eficacia con la que los equipos adoptan los nuevos marcos y procesos de administración de riesgos ASG. En caso de ser necesario, se realizarán capacitaciones adicionales para reforzar conocimientos y asegurar una implementación óptima.

Nos aseguramos de que todo el personal involucrado en procesos relacionados con el SARAS haya recibido o reciba la capacitación correspondiente, garantizando así un enfoque alineado con las mejores prácticas internacionales en gestión de riesgos ambientales y sociales.

Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Banco Popular Dominicano y Popular Bank		
Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Contar con listas de exclusión, métricas de apetito y formularios de admisión actualizados y aprobados en el marco del SARAS.	Parcialmente logrado	Se aprobaron la lista de exclusión, la categorización sectorial de riesgos ambientales y sociales, y el monto mínimo aplicable para el análisis ASG, avanzando en la implementación de criterios clave del SARAS.
Capacitar a la alta dirección, los equipos de riesgo, negocios, análisis de créditos, sostenibilidad y otras áreas relevantes como mercadeo y sistemas y procesos, en materia de riesgos ambientales y sociales.	Parcialmente logrado	El equipo operativo a cargo de estructurar el SARAS—incluyendo las áreas de Riesgos Emergentes, Sostenibilidad y Banca Responsable—participó en el Programa de Capacitación en Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales impartido por INCAE, con apoyo de UNEP-FI.
Piloto del SARAS implementado en al menos 2 sectores económicos.	No logrado	Actualmente se espera la aprobación formal de los documentos técnicos para dar inicio al piloto. Su implementación está prevista para el primer semestre de 2025.
Contar con una política de análisis de riesgos ambientales y sociales aprobada y vigente.	Parcialmente logrado	La política fue redactada y revisada por los equipos técnicos correspondientes, encontrándose en etapa final, a la espera únicamente de su aprobación formal por el Comité de Gestión Integral de Riesgos.

Retos	Horizonte de tiempo
Contar con las métricas de apetito y formularios de admisión ASG actualizados y aprobados en el marco del SARAS.	Corto plazo (1 año)
Capacitar a la alta dirección, negocios, análisis de créditos y otras áreas relevantes como mercadeo y sistemas y procesos, en materia de riesgos ambientales y sociales.	Corto plazo (1 año)
Realizar un piloto del SARAS en al menos 2 sectores económicos.	Corto plazo (1 año)
Contar con una política de análisis de riesgos ambientales y sociales aprobada y vigente.	Corto plazo (1 año)

6.4 Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor



¿Por qué es importante?

ODS 4, ODS 17

GRI 3-3

En un mundo cada vez más conectado, nuestra ambición de liderar en el entorno digital nos impulsa a priorizar tres pilares fundamentales: la ciberseguridad, la protección de la información y la protección del consumidor. Para alcanzar este objetivo, hemos desarrollado un ecosistema digital que combina tecnologías de vanguardia y soluciones innovadoras, diseñado para brindar una experiencia confiable y segura a nuestros usuarios.

La evolución hacia modelos de trabajo remoto y la implementación de canales digitales más avanzados han marcado un antes y un después en nuestras operaciones. Este cambio no solo ha destacado la importancia de fortalecer nuestras capacidades en seguridad digital, sino que también ha puesto de manifiesto los impactos asociados y los riesgos y oportunidades para Grupo Popular. La gestión responsable de los datos de nuestros clientes, colaboradores y aliados es clave para minimizar vulnerabilidades hacia el usuario y hacia Grupo Popular, aprovechar oportunidades estratégicas y garantizar la continuidad de nuestras operaciones.

En Grupo Popular, la ciberseguridad, la seguridad de la información y la protección del consumidor son pilares fundamentales de nuestra gestión de la sostenibilidad. Estas prácticas no solo protegen datos sensibles y previenen ataques cibernéticos, sino que también generan confianza en nuestros clientes, aseguran el cumplimiento de normativas y garantizan la continuidad de nuestras operaciones. Al mantener estos estándares, reforzamos nuestra integridad y reputación, contribuyendo a un entorno financiero más seguro y confiable.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3

En este contexto, hemos intensificado nuestros esfuerzos para garantizar que la información sea gestionada con integridad, confidencialidad y disponibilidad. A través de la formación especializada de nuestro equipo en ciberseguridad y la promoción de buenas prácticas en el manejo de datos, reafirmamos nuestro compromiso de enfrentar los desafíos de un entorno digital dinámico. Nuestro enfoque está centrado en proteger la privacidad de los usuarios, mitigar riesgos y construir relaciones basadas en la confianza.

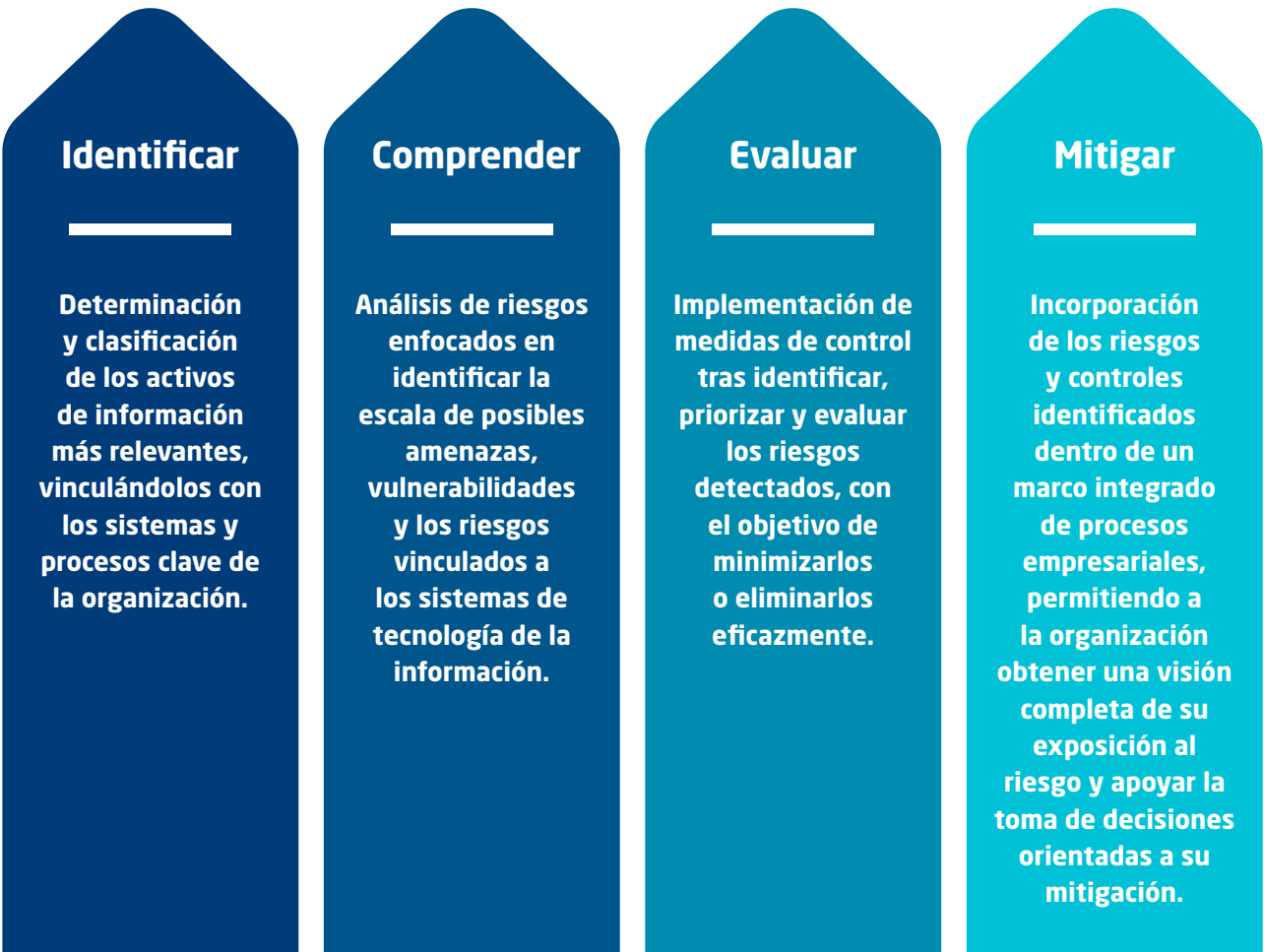
Contamos con un robusto **Programa de Ciberseguridad**, diseñado para identificar amenazas emergentes, mitigar riesgos y proteger la infraestructura tecnológica que sostiene nuestras operaciones críticas. Este programa incorpora formación especializada para nuestros equipos, promoción de buenas prácticas en el manejo de datos y una gobernanza sólida, liderada por el Comité Interno de Ciberseguridad y el Comité de Gestión Integral de Riesgos, bajo la supervisión del Consejo de Administración.

Uno de los pilares operativos clave de este modelo es nuestro **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)**, desde donde monitoreamos, detectamos e investigamos incidentes de ciberseguridad en tiempo real. Este centro permite una respuesta rápida y coordinada ante cualquier eventualidad, fortaleciendo nuestra capacidad de anticipación y control frente a posibles vulnerabilidades.

La transformación digital ha impulsado la adopción de nuevos canales y funcionalidades, elevando los riesgos cibernéticos tanto para nuestros clientes como para la organización. Frente a esto, hemos intensificado nuestros esfuerzos en la identificación y gestión de riesgos tecnológicos, así como en la protección de toda la información sensible que procesamos, almacenamos o transmitimos. Se ha puesto especial atención en asegurar la infraestructura crítica del negocio y en hacer más eficientes los procesos de detección, priorización y remediación de vulnerabilidades.

Más allá del cumplimiento técnico, entendemos que la ciberseguridad es un elemento esencial para generar confianza, garantizar la continuidad operativa y sostener relaciones responsables con nuestros grupos de interés. Por eso, adoptamos una postura proactiva, orientada a construir un entorno digital seguro, resiliente y preparado para los desafíos presentes y futuros.

Nuestro enfoque de gestión se basa en cuatro pilares fundamentales:



El **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)** es un componente clave de la estrategia de ciberseguridad de Grupo Popular. Desde este centro se consolida y analiza la telemetría generada por redes, sistemas y aplicaciones del Banco, procesando en promedio 33,400 eventos por segundo —más de 2,885 millones diarios— para detectar comportamientos anómalos que puedan indicar la presencia de amenazas. Gracias al uso de inteligencia artificial (IA) y analítica avanzada, se generan alrededor de 172 alertas diarias, de las cuales el 40% son gestionadas automáticamente. El 60% restante es evaluado por un equipo especializado, que además desarrolla nuevos modelos de automatización para mejorar la capacidad de respuesta futura.

Como parte de su proceso de mejora continua, en 2024 el SOC fue admitido en **FIRST** (Forum of Incident Response and Security Teams), la red global más relevante en materia de respuesta a incidentes cibernéticos. Esta membresía permite el acceso a inteligencia de amenazas de primer nivel, indicadores de compromiso en tiempo real y colaboración con otros centros de respuesta a nivel internacional, fortaleciendo significativamente la capacidad de anticipación y defensa del Banco.

La **concientización en ciberseguridad** también forma parte fundamental de nuestra estrategia de protección. Durante el año, se ejecutaron campañas permanentes dirigidas a empleados, proveedores y clientes, utilizando diversos canales como redes sociales, mensajes directos, seminarios virtuales y conferencias presenciales. Este enfoque ha contribuido a fortalecer la cultura de prevención, incrementando la preparación de todos los públicos frente a riesgos digitales.

Gracias a estas acciones combinadas —inteligencia cibernética, automatización, monitoreo avanzado y cultura organizacional—, hemos logrado reforzar la protección de la infraestructura tecnológica, mantener la continuidad operativa de los servicios y reducir el impacto financiero asociado a incidentes de ciberseguridad, posicionando al Grupo como una entidad resiliente frente a amenazas digitales en constante evolución.

¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3

La gestión de los riesgos asociados a la seguridad de la información y la ciberseguridad en Grupo Popular se apoya en un sistema robusto de monitoreo y evaluación, que combina indicadores clave, análisis técnico y una sólida estructura de gobernanza. Se monitorean aspectos como el número de reclamaciones por violaciones de privacidad, la participación en programas de capacitación y los reportes periódicos presentados ante el Comité Interno de Ciberseguridad, el Comité Interno de Riesgo y el Comité de Gestión Integral de Riesgos del Consejo de Administración. Estos órganos no solo validan las estrategias implementadas, sino que también aseguran su alineación con los objetivos institucionales y supervisan rigurosamente su desempeño.

La identificación y seguimiento de los riesgos es realizada por un equipo altamente calificado, apoyado por herramientas tecnológicas de última generación. Este equipo evalúa vulnerabilidades, gestiona incidentes de seguridad y monitorea fuentes de inteligencia de amenazas cibernéticas, garantizando una respuesta oportuna y efectiva ante posibles impactos a clientes, proveedores o procesos internos.

La estimación del impacto de cada riesgo se basa en los principios fundamentales de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. A partir de la evaluación de la probabilidad de explotación de vulnerabilidades y amenazas, los riesgos se clasifican como muy altos, altos, medios o bajos, lo que permite su priorización y la definición de acciones mitigantes adecuadas.

Esta matriz de riesgos es actualizada periódicamente, considerando la implementación de nuevos controles y ajustes operativos. Los riesgos revisados retroalimentan el análisis por tipo de activo, y las exposiciones se presentan de forma regular ante los comités correspondientes para su seguimiento, validación y toma de decisiones estratégicas.

Indicador propio

Capacitaciones y talleres en prevención de lavado de activos				
	2021	2022	2023	2024
Banco Popular Dominicano	6,103	6,862	7,445	7,762
Filiales	997	1,031	1,178	1,327

También enfocamos nuestros esfuerzos en reforzar las capacidades de detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad a través de nuestro Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).

Indicador propio

Número de eventos monitoreados en el SOC por minuto			
2021	2022	2023	2024
2 millones	1.8 millones	1.85 millones	2 millones

En nuestra evolución tecnológica del último año, hemos recurrido a soluciones en la nube, lo que nos ha permitido obtener los beneficios esperados en términos de seguridad, manteniendo niveles de riesgo aceptables según lo establecido en nuestra Política de Riesgos. Además, hemos continuado con la estrategia de higiene de Seguridad de la Información y Ciberseguridad desarrollada para mitigar posibles nuevos riesgos y amenazas, que incluye:

- La revisión y actualización de las políticas y procedimientos para la administración de la seguridad de la información y ciberseguridad, así como la definición, diseño e implementación de controles para la infraestructura tecnológica de la institución en la nube.
- Contribución activa en la creación y aplicación de medidas de seguridad cibernética en todos los proyectos tecnológicos de la institución, y garantía de la protección de plataformas esenciales conforme a las prioridades establecidas según la importancia de los activos.
- Implementación del programa de sensibilización en seguridad de la información, que incluye: i) certificación institucional en Seguridad de la Información y Ciberseguridad y campañas de simulación de phishing para todos los empleados de la institución, y ii) campañas y presentaciones dirigidas a clientes y otros grupos de interés a través de redes sociales y eventos específicos.

- Fortalecimiento de los modelos de detección, basados en inteligencia artificial y machine learning, para el monitoreo y detección de posibles incidentes de ciberseguridad en la infraestructura tecnológica e implementación del monitoreo de las conexiones remotas efectuadas por colaboradores y terceros vinculados.
- Establecimiento de un sistema de seguimiento de las conexiones remotas realizadas por empleados y terceros asociados, junto con la realización de pruebas de penetración en todos los servicios disponibles en internet, incluida la plataforma de conexiones remotas (teletrabajo).

Es importante mencionar que el Banco Popular fue nuevamente acreditado con la Certificación internacional PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard) como adquirente de tarjetas de crédito, y con la Certificación de seguridad de Swift (Society for World Interbank Financial Telecommunication - en español - Sociedad para las Comunicaciones Financieras Interbancarias Internacionales). Asimismo, en 2024, se obtuvo la certificación por un ente externo autorizado por Swift, PriceWaterhouseCoopers (PWC).

Destacados de la gestión 2024

Durante 2024, se registraron avances clave en materia de higiene digital, incluyendo la evaluación automatizada de controles CIS v8 y la evaluación continua de vulnerabilidades y postura de ciberseguridad. Asimismo, se definieron nuevas arquitecturas de seguridad para procesos de negocio, junto con evaluaciones específicas para procesos y aplicaciones recientemente incorporadas a la organización.

En el ámbito operativo, la automatización de procesos en el SOC permitió fortalecer la capacidad de contención inmediata, mejorar la eficiencia en la correlación de eventos y reducir los tiempos de investigación. Esto se tradujo en un aumento significativo en la cobertura de eventos y en la recepción de alertas, alcanzando un 40% de respuestas automáticas gracias al incremento de cobertura y capacidades.

En el eje de Cultura y Capacitación, se intensificaron las campañas de concientización dirigidas a empleados y clientes, fortaleciendo la prevención de incidentes de ciberseguridad. Estas campañas lograron llegar a más de 6 millones de clientes y a la totalidad del personal del Grupo Popular, a través de múltiples canales de comunicación. Como resultado, se sumaron 34 nuevas certificaciones profesionales a las 42 ya existentes, incluyendo 8 de nivel universitario (pregrado, posgrado y maestrías), lo que eleva significativamente el nivel de preparación técnica del talento humano.

Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filial: Grupo Popular		
Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Velar por la higiene y protección de datos en las nuevas infraestructuras de nube, ambientes de DevSecOps, incorporando controles, infraestructura y autenticación de procesos y clientes.	★ Logrado	Se desplegaron y se encuentran operativos todos los controles de seguridad establecidos en la Arquitectura de Seguridad para entornos en la nube, DevSecOps e infraestructura tecnológica del Grupo, garantizando una protección integral de procesos, autenticación y datos.
Fortalecer los mecanismos de detección y contención en Nube, aumentando los procesos de detección y contención autónoma.	★ Logrado	Se desarrollaron nuevos playbooks y procesos automatizados de respuesta que fortalecen la capacidad del sistema para detectar y contener amenazas de forma autónoma y eficiente.
Incorporar la simulación continua de adversarios.	★ Logrado	Se implementaron simulaciones avanzadas de amenazas como parte de los procesos proactivos del equipo del SOC (Security Operations Center), reforzando la preparación ante posibles ciberataques.
Gestionar las certificaciones y membresías internacionales de SOC 2 y FIRST.	★ Logrado	Se obtuvieron los informes SOC 2 tipo 1 (diseño de controles) y tipo 2 (ejecución de controles), y se logró la admisión del SOC a FIRST, la red global de referencia en respuesta a incidentes cibernéticos.
Aumentar los contactos directos a clientes y presencia en las redes sociales, con foco en poblaciones atacadas como Pymes y adultos mayores.	★ Logrado	Se adelantaron campañas de concientización dirigidas a clientes, empleados y accionistas, con especial atención a pymes y personas adultas mayores, reforzando la educación en ciberseguridad y el uso seguro de canales digitales.

Hacia dónde vamos en ciberseguridad y seguridad de la información

Filial: Grupo Popular	
Retos	Horizonte de tiempo
Definir, ajustar y monitorear la arquitectura de ciberseguridad ara garantizar su efectividad y relevancia ante las nuevas implementaciones tecnológicas emprendidas por el Grupo.	Largo plazo
Adoptar y apropiar de manera segura de la inteligencia artificial dentro de los distintos procesos de negocio de las filiales.	Largo plazo
Incorporar nuevas automatizaciones en la evaluación de los controles de ciberseguridad implementados en la infraestructura tecnológica del Grupo.	Largo plazo
Fortalecer los planes e instructivos críticos de continuidad, así como realizar simulacros de estos.	Largo plazo
Llevar a cabo entrenamientos focalizados a la población de clientes que sean identificados como aquellos más vulnerables a ataques de ingeniería social.	Largo plazo
Actualizar el Análisis de Impacto al negocios (BIA, por sus siglas en inglés) con nuevos estándares de la industria.	Largo plazo



6.5 Innovación digital

¿Por qué es importante?

ODS 4, ODS 17

GRI 3-3

La innovación digital es un pilar fundamental en la estrategia de transformación del Grupo Popular, permitiendo optimizar tanto los procesos internos como la experiencia del cliente. La adopción de herramientas digitales no solo mejora la eficiencia y reduce los tiempos de respuesta, sino que también fomenta la inclusión financiera, el autoservicio y genera impactos positivos en la economía y la sociedad.

Para Grupo Popular, este tema representa una gran oportunidad de crecimiento y diferenciación, especialmente con iniciativas como Qik Banco Digital, que nos permite ampliar nuestro alcance y fortalecer nuestra oferta digital. La tecnología y la innovación no solo optimizan la eficiencia operativa, sino que también mejoran la experiencia del cliente, haciéndola más fluida, accesible y personalizada.

El entorno tecnológico es cada vez más dinámico, y la capacidad de adaptación a estos cambios se ha convertido en un factor determinante para la competitividad. Por ello, hemos intensificado nuestros esfuerzos en transformación digital, asegurando que nuestras soluciones financieras sean ágiles, seguras y alineadas con las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

A nivel interno, la digitalización impulsa la eficiencia operacional, permitiendo la automatización de procesos y la optimización de recursos. En un entorno en constante evolución, la innovación digital no es solo una necesidad, sino un motor clave para el futuro del Grupo Popular. Su impacto, tanto interno como externo, seguirá creciendo, impulsado por un mercado dinámico y por las expectativas de nuestros clientes y aliados estratégicos.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3

Trabajamos para consolidar nuestra competitividad mediante la innovación, fortaleciendo ecosistemas digitales y desarrollando canales tecnológicos que brindan experiencias únicas a nuestros clientes y optimizan la eficiencia de nuestras operaciones. Contamos con un **Programa Agile** compuesto por más de 20 equipos que trabajan para generar valor al cliente, construyendo soluciones digitales. La tecnología es un catalizador clave en la expansión de la educación financiera, el acceso a productos y la reducción de riesgos relacionados con el manejo de efectivo.

Implementamos soluciones avanzadas alineadas con tendencias globales, tales como:

- Telefonía móvil como alternativa principal.
- Autenticación biométrica para mayor seguridad y rapidez.
- Inteligencia artificial y análisis de datos que personalizan servicios.
- Transacciones sin tarjeta y pagos digitales que incrementan la comodidad.
- Infraestructura en la nube para asegurar escalabilidad y seguridad.

Creemos que la innovación y la tecnología generan, en su mayoría, impactos positivos significativos tanto para la sociedad como para el medio ambiente. Sin embargo, estos avances también presentan desafíos potenciales que podrían derivar en efectos negativos, tales como la automatización de tareas que podría impactar el empleo, riesgos cibernéticos, exclusión financiera en sectores vulnerables con acceso limitado a la tecnología, y preocupaciones relacionadas con la privacidad. Para mitigar estos riesgos, contamos con equipos especializados en gestión de riesgos operacionales, auditoría y ciberseguridad, entre otros, que trabajan de manera proactiva para proteger a nuestros grupos de interés y garantizar que las decisiones vinculadas a la innovación se tomen con responsabilidad y enfoque preventivo.

En el 2024, nuestra gestión se centró en la mejora de experiencia y el desarrollo del autoservicio para nuestros clientes. Durante este periodo, fortalecimos las aplicaciones digitales innovadoras que lanzamos en el 2023, incluyendo **App Gnial**, la primera app para jóvenes en República Dominicana; **App Comerza**, diseñada para apoyar el crecimiento de micro-pymes; **App Yavá**, enfocada en la recepción y manejo de remesas; **Biz App**, creada para optimizar las gestiones empresariales; y una renovada **App Popular**, sumando nuevas funcionalidades que hemos puesto a disposición de nuestros clientes, para ofrecer una experiencia de uso mejorada y más intuitiva. Estas soluciones representan nuestro compromiso continuo con la transformación digital, mejorando la experiencia del cliente y facilitando su acceso a servicios de manera más rápida, cómoda y personalizada.





App Gnial

Para el público joven, incorporamos nuevas funcionalidades como pagos de servicios express, personalización de cuentas y saludos. También habilitamos la gestión de beneficiarios BPD y transferencias interbancarias exprés, ampliando las opciones disponibles para este segmento.



App Biz

En apoyo a la gestión empresarial, lanzamos nuevas funcionalidades como el pago de servicios y facturas, así como transferencias internacionales con opción Intertrade, ampliando las capacidades transaccionales de la app.

Además, con el objetivo de empoderar al cliente, habilitamos la funcionalidad de recuperación de usuario y contraseña en App Gnial, App Comerza y App Yavá, permitiendo autogestionar credenciales sin necesidad de acudir a una oficina o contactar al call center.



App Comerza

Los clientes ahora pueden acceder a la funcionalidad de código QR directamente desde el login, facilitando una gestión de ventas más práctica e inmediata. Además, se habilitó la visualización de las últimas transacciones generadas por QR y se optimizaron los filtros para su consulta. También se incorporó la gestión de beneficiarios, permitiendo realizar transferencias de forma más eficiente.



App Popular

Seguimos desarrollando una versión renovada de App Popular, enfocada en brindar una experiencia más fluida e intuitiva, alineada con las expectativas de nuestros clientes.



App Yavá

Se añadió la posibilidad de recibir remesas en dólares a través de las empresas RIA, Xoom y Dolex, lo que permite a los clientes mantener sus fondos en esta moneda sin necesidad de convertirlos a pesos. Para mejorar la experiencia de retiro, habilitamos la opción "Código Cash para mí", que permite al cliente decidir si el código de retiro será utilizado personalmente o por un tercero, simplificando el proceso. Además, se integraron funciones de transferencias a beneficiarios y la consulta de tarjetas de crédito, incluyendo límites y consumos.

Estos esfuerzos fueron posibles gracias a nuestras capacidades habilitadoras, que incluyen agilidad tecnológica, análisis avanzado de datos, automatización y digitalización de procesos, así como una transformación cultural que impulsa la innovación. Además, continuamos involucrando activamente a nuestros clientes mediante la metodología de Design Thinking, identificando sus expectativas, necesidades y oportunidades clave de una manera ágil. Asimismo, continuamos reforzando nuestra colaboración con actores clave como la Asociación Dominicana de Fintech (ADOFINTECH), la Asociación de Bancos (ABA), los reguladores financieros y diversos aliados tecnológicos, incluyendo marcas de pagos y proveedores regionales, para fomentar y consolidar iniciativas digitales en el mercado.

¿Cómo lo evaluamos?

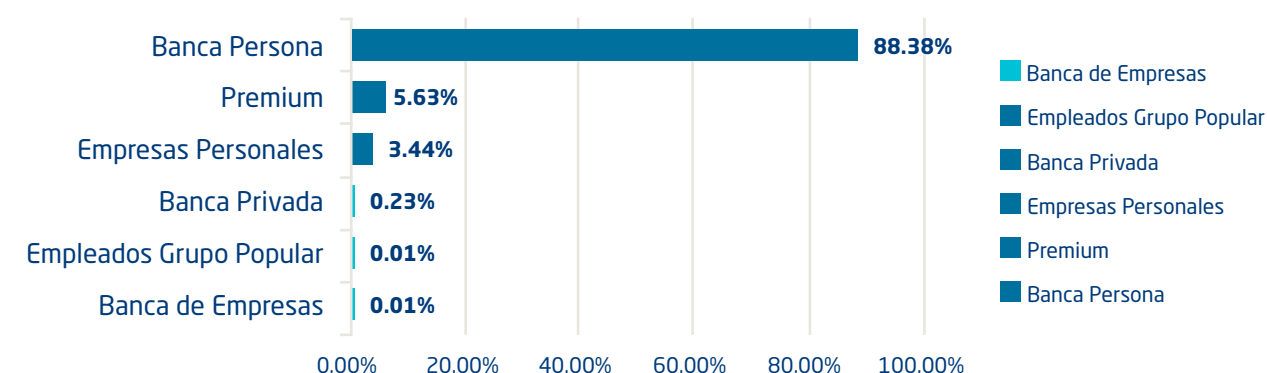
3-3

Contamos con una estructura de comités especializados que supervisan de forma continua la evolución de nuestra transformación digital. Entre ellos, el Comité de Tecnología e Innovación desempeña un papel clave en el monitoreo de los principales Indicadores Clave de Desempeño (KPIs), especialmente aquellos vinculados a la adopción de autoservicio y al crecimiento de las ventas digitales. Estos indicadores permiten evaluar el impacto y la efectividad de nuestras iniciativas de innovación.

Para 2024, alcanzamos un nivel de adopción de canales digitales de 68.6% y una utilización del 89.7%. Estos resultados reflejan un avance frente al año anterior, evidenciando que seguimos fortaleciendo el valor entregado a nuestros clientes y generando un impacto positivo en la eficiencia y rentabilidad de la organización.

En 2024, además, fortalecimos nuestro ecosistema de aplicaciones digitales a través de la consolidación de la metodología Agile, enfocada en entregar valor incremental y continuo a nuestros clientes. Este enfoque ha sido clave para el desarrollo de soluciones dirigidas a segmentos estratégicos como microempresas, remesas y jóvenes, permitiendo lanzar productos funcionales desde etapas tempranas y ajustarlos con base en la retroalimentación del usuario. Gracias a esta metodología, se pusieron en manos de los clientes más de 40 nuevas funcionalidades. Como resultado, la App Popular alcanzó un 71.7% de penetración entre los clientes y las ventas digitales representaron el 34% del total, reflejando el impacto tangible de nuestra transformación digital.

Penetración de capacidades digitales

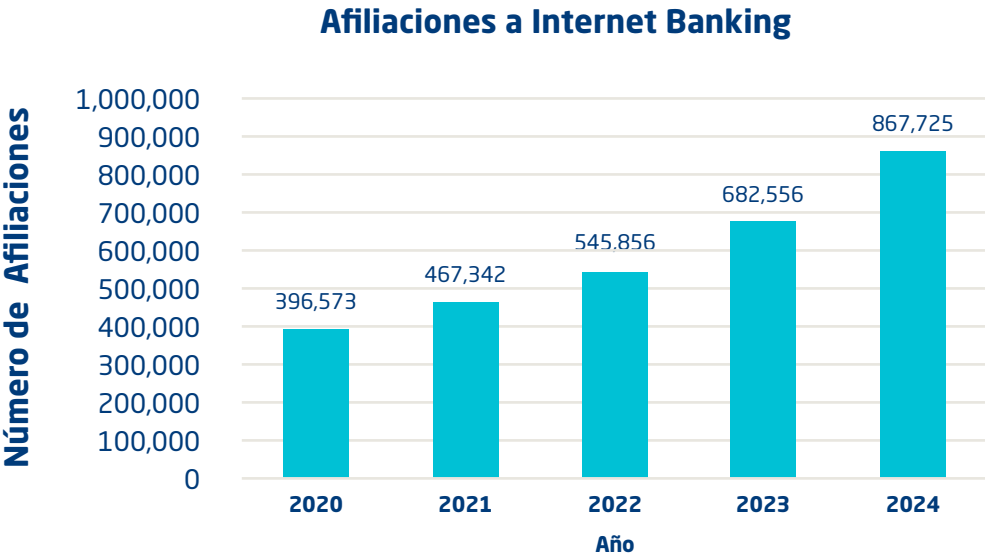


Histórico de afiliaciones acumuladas a Internet Banking y tPago

A través de nuestros equipos Agiles, logramos lanzar 49 nuevas funcionalidades digitales que responden a necesidades y soluciones de problemas identificados en diferentes segmentos, transformando la experiencia de nuestros clientes a través del autoservicio digital.

Durante este año, logramos 867,725 inscripciones acumuladas en Internet Banking, un incremento del 27.13% en comparación con el año anterior. Adicionalmente, alcanzamos 691,501 inscripciones en la plataforma tPago, lo que representa un incremento del 16.37% en relación al 2023. Marcando un crecimiento sostenido en la adopción de estos canales.

Las transacciones digitales a través de Internet Banking y la aplicación móvil también reflejaron un aumento significativo, alcanzando los 124.1 millones en el 2024, un incremento del 39,33% con relación al 2023.



Destacados de la gestión 2024

En 2024, alcanzamos importantes hitos en ventas digitales, impulsados por la optimización del flujo de *Onboarding Digital* y el fortalecimiento de nuestras capacidades comerciales en canales digitales. Digitalizamos documentos clave, como la cédula y la firma digital avanzada, lo que permitió mejorar significativamente la eficiencia del proceso de incorporación de nuevos clientes. Además, rediseñamos por completo la experiencia de usuario, incorporando autenticación facial, reduciendo los campos de registro y logrando un ahorro del 50% en el tiempo necesario para completar el proceso.

También ampliamos nuestro portafolio de productos digitales, incluyendo tarjetas y préstamos, lo que permitió a nuestros clientes acceder a una oferta más amplia de servicios de forma rápida, segura y conveniente. Paralelamente, extendimos el alcance de nuestras estrategias de *growth marketing* mediante la campaña *Always On*, incorporando nuevos productos como Banca Seguro, Tarjetas de Crédito Plus CCN, Gnial y Titanium. Como parte de nuestra apuesta por diversificar los canales de contacto, integramos YouTube como nuevo medio de interacción con nuestros clientes.

En línea con nuestro objetivo de impulsar las ventas digitales, habilitamos la formalización digital de préstamos de nómina, facilitando el acceso ágil a soluciones de financiamiento. Asimismo, implementamos estrategias de *growth hacking* en la venta de productos preaprobados, lo que nos permitió llegar a los clientes en distintos momentos de la vigencia de la oferta, incrementando la efectividad de nuestras campañas. Realizamos, además, importantes mejoras en la gestión de cierre de todos los flujos existentes, lo cual se tradujo en una notable mejora del desempeño general, reduciendo los tiempos de desembolso de préstamos y emisión de tarjetas de crédito.

Gracias a estas iniciativas, **las ventas digitales experimentaron un crecimiento significativo en 2024, alcanzando los 297,190 productos vendidos, lo que representa un incremento del 56% en comparación con 2023.** Estos avances reafirman nuestro compromiso con la innovación y con brindar una experiencia ágil, eficiente y centrada en las necesidades de nuestros clientes.



Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filial: Grupo Popular		
Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Justificación
Continuar incentivando las ventas digitales, con un 34% de aporte digital al cierre del 2024 e impulsar la bancarización de los dominicanos a través de soluciones digitales que permitan crear su primera cuenta de forma conveniente.	★ Logrado	Se identificó una oportunidad clave para acelerar la adopción digital mediante la integración con canales de ventas tradicionales, logrando un mayor impacto en la participación digital en el cierre de productos. Al cierre de 2024, el 39.6% de los nuevos clientes fueron adquiridos mediante los flujos de Onboarding Digital.
Concluir la optimización de nuestros procesos de onboarding digital para dar más acceso a nuestros clientes a cuentas y servicios de forma digital, y optimizar nuestras capacidades de atención y servicios con la digitalización de procesos que requieran presencia física en oficinas. Impulsar el autoservicio de nuestros clientes a través de soluciones simples, con experiencias digitales optimizadas.	★ Logrado	Concluimos la optimización del proceso de Onboarding Digital, lo que permitió ampliar significativamente el acceso a productos y servicios a través de canales digitales. Esta mejora impulsó un crecimiento del 305% en comparación con el año anterior, facilitando experiencias más simples y eficientes para nuestros clientes.



Nuestra visión de futuro

Alcanzar un 45% de adquisición de clientes a través de la optimización de las capacidades de *onboarding*, al cierre de 2025.

Retos	Horizonte de tiempo
Impulsar las ventas digitales para alcanzar un 41.9% de aporte digital en las ventas de productos financieros, al cierre de 2025.	Corto plazo (un año)
Alcanzar un 45% de adquisición de clientes a través de la optimización de las capacidades de <i>onboarding</i> , al cierre de 2025.	Corto plazo (un año)

6.6 Incidencia en Política Pública

ODS 17



Finanzas con Cucharitas.

¿Por qué es importante?

GRI 3-3

En Grupo Popular, reconocemos que la incidencia en política pública es un pilar fundamental para impulsar un entorno regulatorio y empresarial estable, sostenible e inclusivo. La participación en la construcción de iniciativas que fortalecen la educación financiera, la sostenibilidad y la innovación social es clave para garantizar el desarrollo económico del país y la resiliencia del sector financiero.

Más que un compromiso institucional, nuestra gestión en este ámbito nos permite contribuir a la formulación de iniciativas y programas que generan un impacto positivo a largo plazo, asegurando que el crecimiento económico sea equitativo y accesible para todos.

Este enfoque refuerza nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con una visión de futuro en la que la estabilidad financiera y el progreso social van de la mano. Con cada acción, reafirmamos nuestra convicción de que una participación estructurada y responsable en la política pública es esencial para fortalecer la confianza, la transparencia y el desarrollo sostenible del país.

¿Cómo lo gestionamos y evaluamos?

GRI 3-3

En el 2024 consolidamos nuestro enfoque en la incidencia en política pública a través de la construcción de alianzas estratégicas con gremios, ONGs y organismos internacionales, reafirmando nuestro rol como un actor clave en la promoción de marcos normativos y programas que favorezcan la sostenibilidad y la inclusión financiera. Durante el año, mantuvimos 146 alianzas activas con organizaciones de distintos sectores, permitiendo fortalecer el ecosistema empresarial y social con iniciativas de alto impacto.

De estas alianzas, 76 fueron con escuelas y colegios, 18 con universidades y centros de educación superior, y 52 con ONGs. A través de estas colaboraciones, facilitamos 36 charlas y talleres en temas de educación financiera, empoderamiento y buenas prácticas empresariales, impactando a aproximadamente 2,100 personas. Asimismo, seis de nuestras alianzas con gremios y asociaciones empresariales se destacaron por su contribución al desarrollo de políticas públicas y programas orientados a la sostenibilidad.



Institución	Descripción
Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP)	El Consejo Nacional de la Empresa Privada promueve el desarrollo económico y la estabilidad institucional en República Dominicana, con base en seis principios: diversificación económica, seguridad jurídica, desarrollo sostenible, libre empresa, empleo formal y productividad. Aportamos activamente a esta misión desde espacios clave como el Comité Ejecutivo, Finanzas, Asuntos Económicos y Fiscales, y Desarrollo Sostenible, fortaleciendo así la visión de un país más próspero y equilibrado.
Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)	ECORED impulsa la acción climática, la sostenibilidad y la resiliencia ambiental en el país. En 2024, participamos en la conferencia “Ganancias Sostenibles”, un espacio clave para el impulso de las finanzas sostenibles en la región. Durante el evento, compartimos la experiencia de Banco Popular en la implementación de instrumentos de financiamiento sostenible, destacando los aprendizajes y desafíos superados. Esta participación reafirma nuestro liderazgo en la promoción de prácticas financieras responsables y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en todos los sectores productivos.
Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE)	La Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios impulsa reformas y propuestas desde el liderazgo empresarial joven para fortalecer el clima de negocios. Nuestro apoyo ha promovido la sostenibilidad económica mediante el diálogo público-privado en temas como reforma fiscal, código laboral y educación. En 2024, contribuimos al desarrollo de los primeros debates presidenciales y senatoriales, además de eventos como la conferencia sobre el sector energético y “Legal Trends 2024”.
Plataforma Nacional de la Acción por los Plásticos (NPAD RD)	República Dominicana se convirtió en la primera nación del Caribe en implementar la Plataforma Nacional de Acción para la Reducción de Desechos Plásticos. A finales de 2024, firmamos el acuerdo para integrar su Comité Directivo, junto al MICM, la Alcaldía del DN y la AIRD. Esta alianza impulsa políticas sostenibles orientadas a un modelo circular del plástico, promoviendo un entorno más limpio y resiliente para el país.
Acción Empresarial por la Educación (EDUCA)	En alianza con EDUCA, apoyamos la XXVIII edición del Congreso Internacional Aprender, celebrado en 2024 bajo el lema “La transformación posible”. Este evento promovió modelos pedagógicos innovadores y destacó los avances del programa Centros Educativos de Innovación, implementado en 155 escuelas públicas. La participación de docentes, familias y expertos nacionales e internacionales enriqueció el diálogo sobre el futuro de la educación en el país. Nuestra colaboración reafirma el compromiso de Banco Popular con el fortalecimiento del sistema educativo y el desarrollo de capacidades para las futuras generaciones.
Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR)	La Cámara Americana de Comercio fomenta un entorno de inversión basado en el acceso a conocimiento y buenas prácticas. En 2024, respaldamos iniciativas clave como el ciclo de candidatos presidenciales, almuerzos ejecutivos, encuentros empresariales y talleres sobre temas de actualidad. Además, participamos activamente en el comité de sostenibilidad, promoviendo el intercambio de experiencias y buenas prácticas para fortalecer la integración de la sostenibilidad en nuestra gestión y en la de otras empresas miembro.

Nuestra estrategia de incidencia se basa en la participación activa en espacios de diálogo multisectorial, donde promovemos propuestas alineadas con el desarrollo sostenible y la equidad económica.



Nuestra estrategia de incidencia se basa en la participación activa en espacios de diálogo multisectorial, donde promovemos propuestas alineadas con el desarrollo sostenible y la equidad económica. Para garantizar que esta participación se realice con integridad y transparencia, contamos con mecanismos internos que previenen cualquier posible impacto negativo asociado a nuestra incidencia en política pública. Estos incluyen directrices claras que prohíben cualquier tipo de contribución a partidos políticos o representantes gubernamentales, así como procesos de debida diligencia en nuestras alianzas con gremios y ONGs para asegurar que todas las colaboraciones estén alineadas con principios éticos, legales y de beneficio colectivo.

Tomamos en cuenta los intereses de nuestros grupos de interés, como accionistas, clientes, empleados y reguladores, entre otros, para definir y gestionar la manera en la que incidimos en política pública. Por ejemplo, nuestras posturas buscan favorecer un balance en la rentabilidad a corto plazo y la estabilidad financiera a largo plazo, protegiendo los intereses de nuestros accionistas y empleados. También, abogamos por políticas y prácticas que promuevan la inclusión financiera, a favor de nuestros clientes, y velamos por políticas laborales y de bienestar tanto dentro como fuera de Grupo Popular. Además, actuamos siempre con estricto apego a la ley, lo cual responde al principal interés de los reguladores.

Abogamos por políticas y prácticas que **promuevan la inclusión financiera**, a favor de nuestros clientes, y **velamos por políticas laborales y de bienestar tanto dentro como fuera de Grupo Popular.**

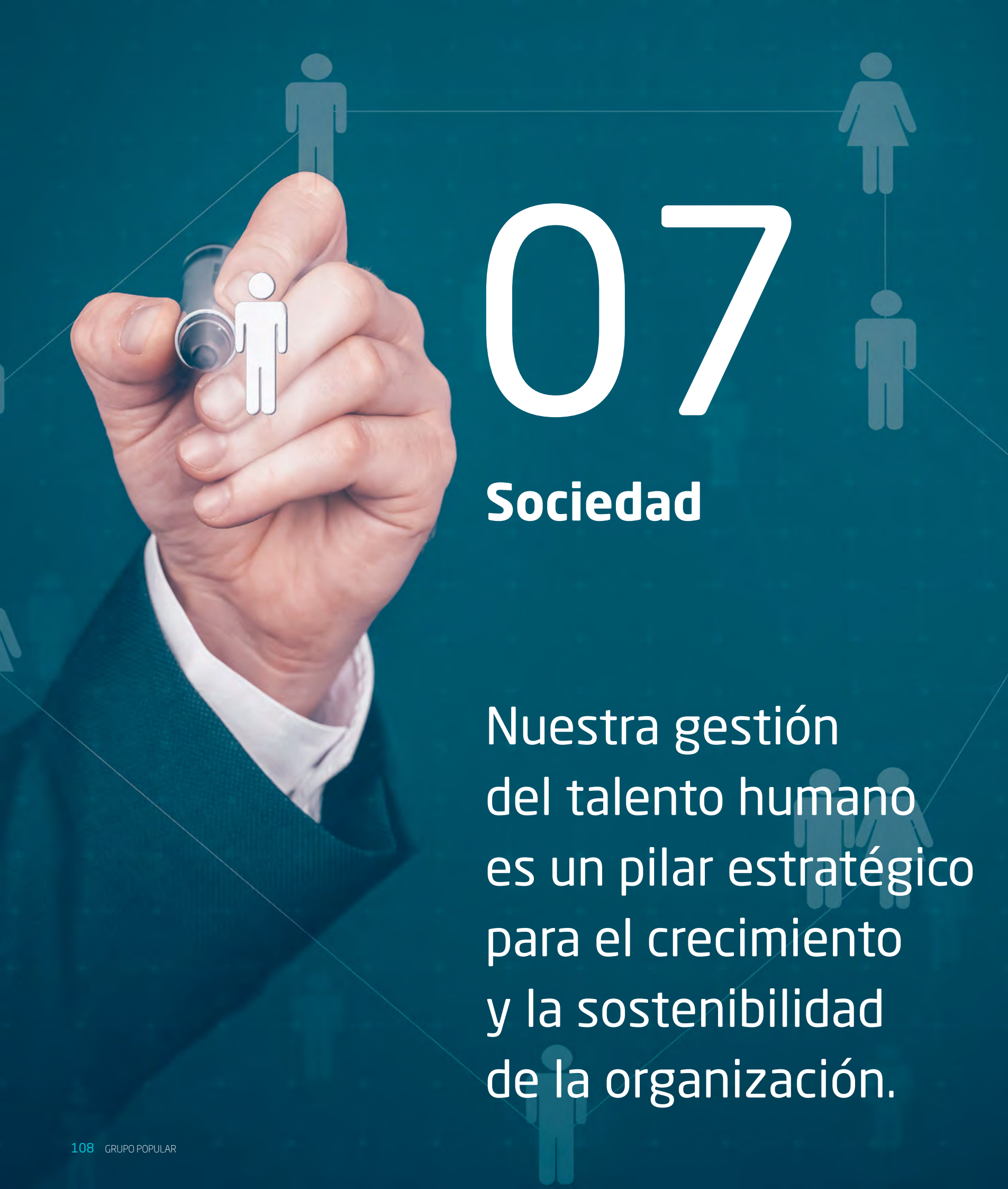
Con el objetivo de mitigar posibles impactos negativos, implementamos políticas de transparencia y rendición de cuentas que limitan la influencia indebida de cualquier grupo de interés. Fomentamos una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad social, asegurando que nuestras decisiones estén alineadas con el bienestar colectivo. Además, reforzamos los mecanismos de revisión y monitoreo para prevenir prácticas que puedan afectar la estabilidad del sistema financiero y la economía en general.

Evaluamos la efectividad de nuestra incidencia en política pública y sostenibilidad mediante indicadores que miden el alcance e impacto de nuestras alianzas. Analizamos el número de colaboraciones con gremios, ONG, universidades y organismos internacionales, así como su contribución a la formulación de políticas públicas, programas estratégicos y beneficios tangibles para la comunidad. También consideramos nuestra participación en eventos clave, el grado de adopción de nuestras recomendaciones y la sostenibilidad de las alianzas en el tiempo. Este enfoque nos permite ajustar nuestras estrategias y asegurar una contribución efectiva a un entorno más justo y resiliente.

Nuestra meta es consolidar una estrategia de relacionamiento institucional con aliados clave, que fortalezca nuestra vinculación con los principales gremios y asociaciones del país. Este enfoque busca profundizar el trabajo colaborativo, optimizar el uso de recursos y alinear esfuerzos en torno a prioridades compartidas, tanto para la organización como para el desarrollo sostenible nacional.

Nuestra visión a futuro

Filial	Retos	Horizonte de tiempo
Banco Popular Dominicano	Fortalecer alianzas estratégicas con gremios clave, priorizando la articulación con entidades como el CONEP, AMCHAMDR, ANJE, AIRD, ADOEXPO y las cámaras de comercio, para potenciar la incidencia y colaboración institucional.	Corto plazo (1 año)
	Establecer una vocería institucional activa en aquellos gremios donde aún no exista representación, garantizando coherencia en la interlocución y alineación con la agenda corporativa.	Corto plazo (1 año)
	Reorientar los patrocinios institucionales hacia iniciativas y actividades impulsadas por los gremios priorizados, con el objetivo de maximizar el impacto y la alineación con los objetivos estratégicos de sostenibilidad y desarrollo empresarial.	Corto plazo (1 año)



07

Sociedad

Nuestra gestión del talento humano es un pilar estratégico para el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

7.1 Gestión y bienestar del talento humano

ODS 4, ODS 5, ODS 8

¿Por qué es importante?

GRI 3-3

Nuestra gestión del talento humano es un pilar estratégico para el crecimiento y sostenibilidad de la organización. Más allá de atraer y retener a los mejores profesionales, nos enfocamos en su desarrollo, bienestar y compromiso, creando un entorno de trabajo seguro, inclusivo y equilibrado. Fomentamos el aprendizaje continuo a través de programas de formación y capacitación que fortalecen tanto las habilidades técnicas como interpersonales. Asimismo, promovemos un ambiente laboral que impulsa la colaboración, la innovación y el respeto a la diversidad, asegurando que cada colaborador encuentre oportunidades reales de crecimiento y desarrollo profesional.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3, GRI 401-2, GRI 404-2

En Grupo Popular, promovemos una cultura organizacional centrada en el respeto, la equidad y el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Nuestra gestión del talento humano se basa en políticas que garantizan igualdad de oportunidades, condiciones laborales justas y un entorno que fomenta el crecimiento personal y profesional.

Contamos con una estructura de compensación transparente y competitiva, sustentada en evaluaciones técnicas de puestos, escalas salariales definidas, estudios de mercado y esquemas de compensación variable que reconocen el desempeño y la contribución individual. Este enfoque nos permite atraer, retener y motivar al talento clave, alineando los intereses de nuestros colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización.

De forma complementaria, impulsamos programas de formación y desarrollo diseñados para fortalecer capacidades en un entorno financiero en constante evolución. Nuestro programa "Altos Potenciales" se enfoca en identificar y preparar a futuros líderes mediante formación especializada, asegurando un liderazgo sólido, preparado para responder a los desafíos del mañana.

Para conocer nuestras políticas que orientan la gestión, diríjase a nuestro [Informe de Sostenibilidad de 2023](#) página 73.



En 2024, consolidamos nuestro liderazgo como la primera entidad del país en contar con una red interna de mentores y coaches avalada internacionalmente, respaldada por la **Red de Mentoring de España** y la **Federación Internacional de Coaching (ICF)**. Ese año, **22 colaboradores** del programa **Alto Potencial** fueron certificados, alcanzando un total de **88 mentores** formados dentro de la organización. En los últimos cuatro años, **52 colaboradores** completaron la formación en mentoring y **36** obtuvieron la certificación en **Leadership Coaching**, fortaleciendo nuestras capacidades internas para el desarrollo del talento y promoviendo una cultura de liderazgo transformacional alineada con las mejores prácticas globales.

Finalmente, nuestra estrategia de talento se articula con una visión integral del bienestar, que contempla cinco dimensiones clave: profesional, emocional, física, social y financiera. Ofrecemos beneficios concretos como becas para estudios de grado y posgrado, programas educativos para los hijos de empleados, ayudas económicas, bonificaciones y tasas preferenciales en productos financieros. Estas acciones reafirman nuestro compromiso con la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, fortaleciendo así una fuerza laboral más comprometida, saludable y resiliente.

¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3, GRI 404-3

Implementamos estrategias y herramientas de evaluación para medir de manera efectiva la gestión del talento humano y el bienestar de nuestros colaboradores. A través de metodologías de diagnóstico periódico, obtenemos información clave que nos permite desarrollar planes de acción y optimizar nuestras iniciativas.

Medición del desempeño

GRI 404-3

Contamos con sistemas estructurados para evaluar el desempeño tanto en áreas de negocios (MIDE) como en áreas centralizadas. Estos sistemas evalúan el cumplimiento de los objetivos alineados con nuestros planes estratégicos y los comportamientos relacionados con las competencias organizacionales. Además, estos sistemas se fortalecen con el modelo de competencias.

En 2024, evaluamos el desempeño del 100% de nuestros empleados permanentes, abarcando todas las categorías laborales. Esta práctica se ha mantenido de forma constante en los últimos años, reflejando nuestro compromiso con una gestión del talento basada en la mejora continua.

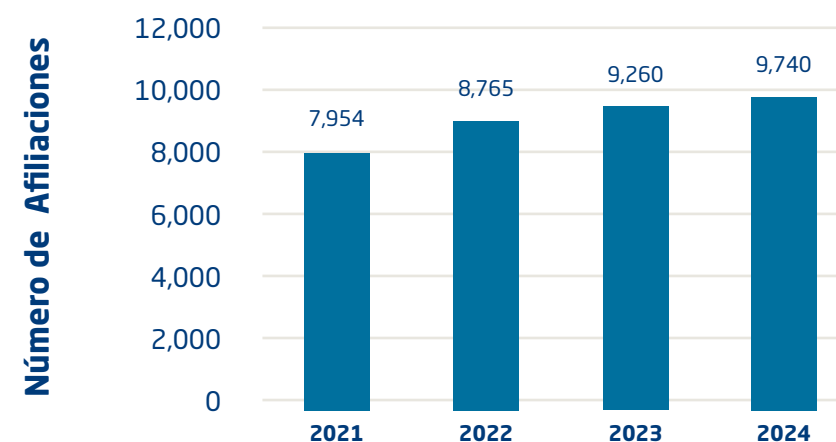
Nuestra fuerza laboral

GRI 2-7, GRI 405-1

En Grupo Popular, nuestra fuerza laboral alcanzó un total de 9,740 empleados en 2024, incluyendo personal permanente y temporal. De este total, 3,915 (40%) son hombres y 5,825 (60%) son mujeres. El 79.4% de los empleados está ubicados en Santo Domingo, mientras que el 11.6% opera en la Zona Norte. Esto representa un crecimiento de 5% con respecto al año anterior, impulsado principalmente por los siguientes factores: la creación de posiciones y nuevos roles requeridos para la implementación y continuidad de las iniciativas y proyectos estratégicos, así como el incremento en la tasa de ocupación.

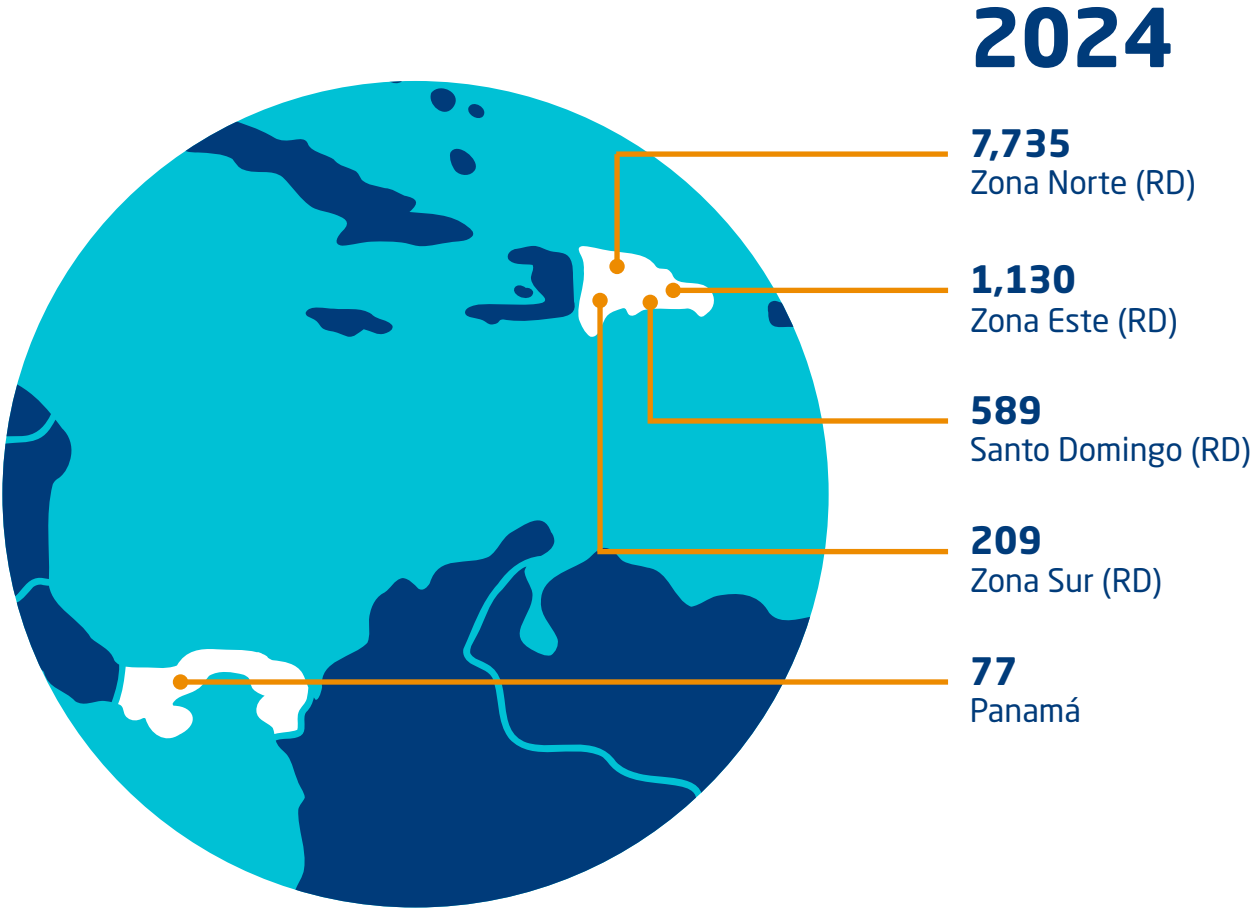


Empleados Grupo Popular



9,740
empleados
en 2024

Número total de empleados por región



Datos de años anteriores			
Región	2021	2022	2023
Santo Domingo (RD)	6,079	6,748	7,272
Zona Norte (RD)	1,087	1,147	1,118
Zona Este (RD)	560	602	584
Zona Sur (RD)	161	197	212
Panamá	67	71	74

A continuación, presentamos un desglose de nuestros empleados permanentes, temporales y a tiempo completo, clasificados por género y región:

Género/ Tipo de contrato	2021			2022			2023			2024		
	Fijo	Temp.	Total	Fijo	Temp.	Total	Fijo	Temp.	Total	Fijo	Temp.	Total
Grupo Popular												
Hombres	3,112	57	3,169	3,401	55	3,456	3,615	71	3,686	5,697	128	5,825
Mujeres	4,723	62	4,785	5,226	83	5,309	5,471	103	5,574	3,814	101	3,915
Total	7,835	119	7,954	8,627	138	8,765	9,086	174	9,260	9,511	229	9,740
Por región												
Santo Domingo												
Hombres	2,577	57	2,634	2,836	55	2,891	3,055	71	3,126	3,266	99	3,365
Mujeres	3,383	62	3,345	3,776	81	3,857	4,043	103	4,146	4,242	128	4,370
Total	5,960	119	6,079	6,612	136	6,748	7,098	174	7,272	7,508	227	7,735
Zona Norte (RD)												
Hombres	338	0	338	353	0	353	348	0	348	333	1	334
Mujeres	749	0	749	794	0	794	770	0	770	796	0	796
Total	1,087	0	1,087	1,147	0	1,147	1,118	0	1,118	1,129	1	1,130
Zona Este (RD)												
Hombres	117	0	117	135	0	135	128	0	128	127	1	128
Mujeres	430	0	430	467	0	467	456	0	456	461	0	461
Total	547	0	547	602	0	602	584	0	584	588	1	589
Zona Sur (RD)												
Hombres	51	0	51	47	0	47	53	0	53	53	0	53
Mujeres	123	0	123	150	0	150	159	0	159	156	0	1586
Total	174	0	174	197	0	197	212	0	212	209	0	209
Panamá												
Hombres	29	0	29	30	0	30	33	0	33	35	0	35
Mujeres	38	0	38	39	2	41	41	0	41	42	0	42
Total	67	0	67	69	2	71	74	0	74	77	0	77

Temp.: Temporales

GRI 2-7

La selección, compensación, ascensos y reconocimientos en Grupo Popular se basan en criterios de mérito, asegurando igualdad de oportunidades para todos. Nos comprometemos con una gestión del talento basada en habilidades y capacidades individuales, promoviendo un entorno inclusivo y equitativo. Hemos logrado mantener un balance de género en nuestra plantilla, reflejando nuestra política de diversidad e inclusión. A continuación, presentamos la distribución del personal por género y grupo de edad:

Grupo de puesto / género	2021					2022				
	Mujer		Hombre		Total	Mujer		Hombre		Total
	#	%	#	%		#	%	#	%	
Ejecutivo	22	31%	50	69%	72	22	29%	53	71%	75
Gerencial	539	53%	486	47%	1,025	637	54%	536	46%	1,173
Subgerente	929	56%	718	44%	1,647	1,051	56%	839	44%	1,890
Personal Soporte	3,241	63%	1,915	37%	5,156	3,599	64%	2,028	36%	5,627
Total	4,731	60%	3,169	40%	7,900	5,309	61%	3,456	39%	8,765

Grupo de puesto / género	2023					2024				
	Mujer		Hombre		Total	Mujer		Hombre		Total
	#	%	#	%		#	%	#	%	
Ejecutivo	22	27%	58	73%	80	22	27%	61	73%	83
Gerencial	676	54%	573	46%	1,249	714	54%	612	46%	1,326
Subgerente	1,144	556%	945	45%	2,089	1,217	54%	1,041	46%	2,258
Personal Soporte	3,731	64%	2,111	36%	5,842	3,872	64%	2,201	36%	6,073
Total	5,573	60%	3,687	39%	7,260	5,825	60%	3,456	40%	9,740

Empleados por grupos de puestos y edad																
Grupos de puestos / edad	2021				2022				2023				2024			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Ejecutivo	0	34	38	72	0	38	37	75	0	41	39	80	0	41	42	83
Gerencial	77	827	175	1,079	137	881	155	1,173	111	966	174	1,251	113	1,014	199	1,326
Subgerente	431	1,100	116	1,647	680	1,108	102	1,890	699	1,256	112	2,067	799	1,333	126	2,258
Personal Soporte	2,554	2,375	227	5,156	3,455	1,977	195	5,627	3,477	2,177	208	5,862	3,702	2,152	219	6,073
Total	3,062	4,336	556	7,954	4,272	4,004	489	8,765	4,287	4,440	533	9,260	4,614	4,540	586	9,740

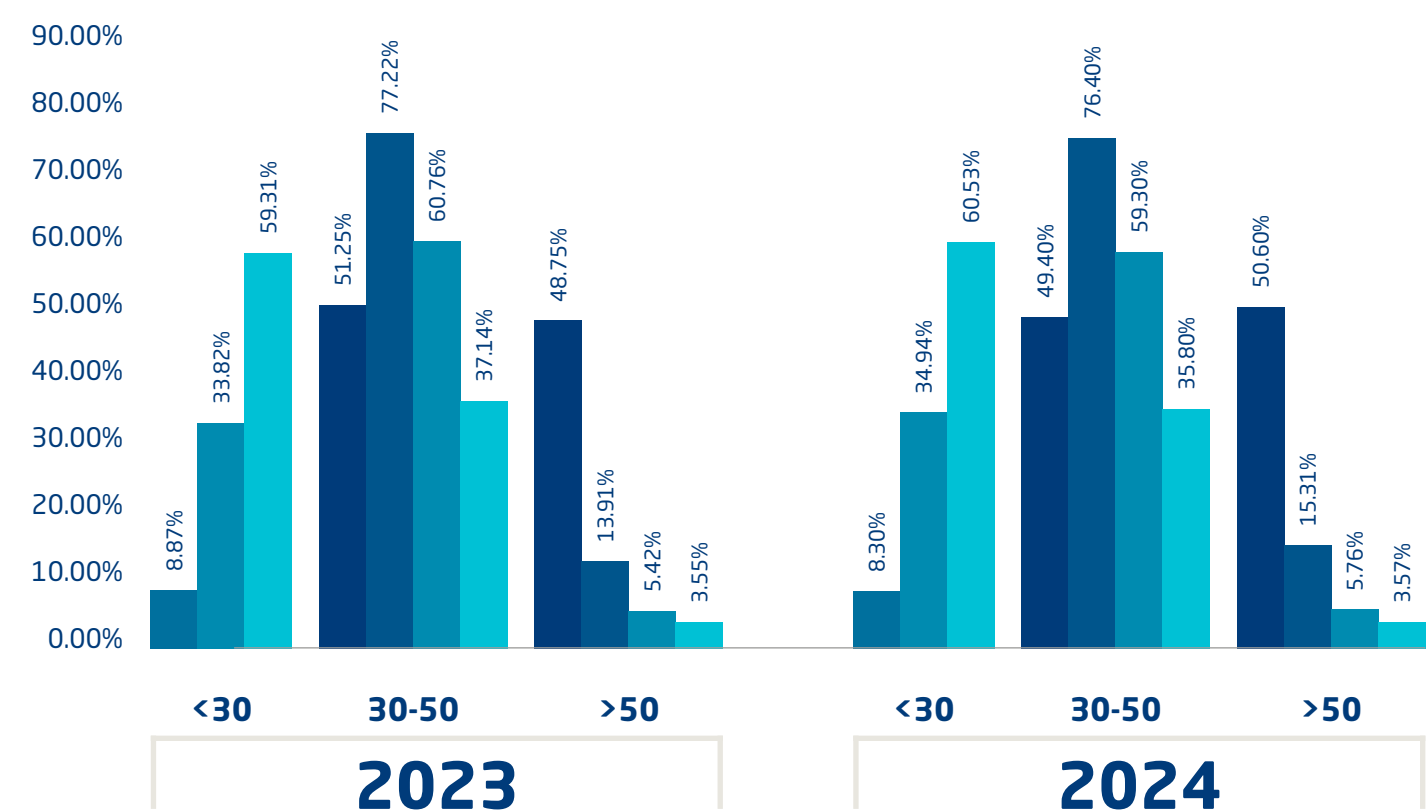
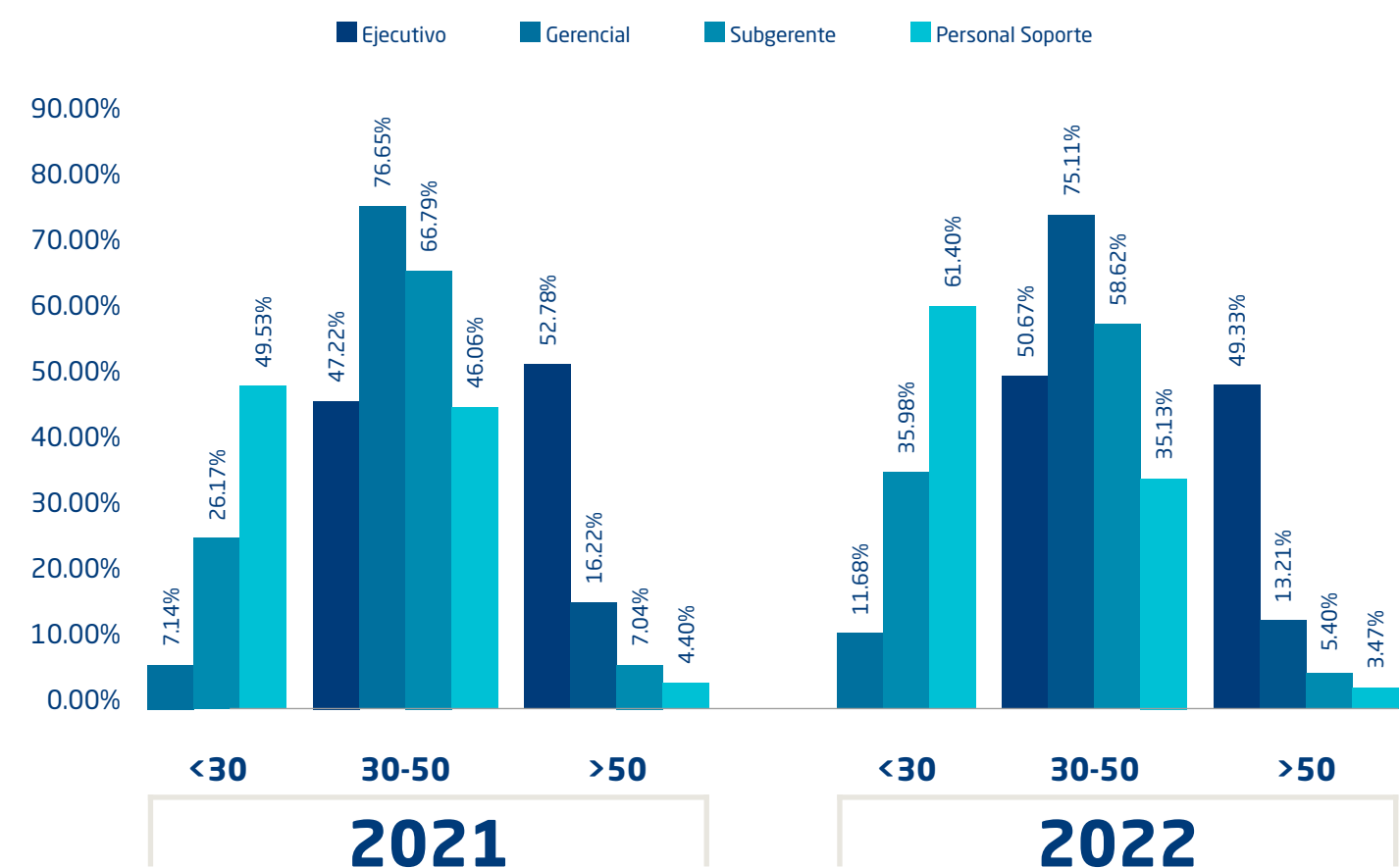


Entre 2021 y 2024, la composición etaria del Consejo de Administración de Grupo Popular, S.A. se ha mantenido constante en cuanto al número total de integrantes. No ha habido miembros menores de 30 años durante este período. Cada año, 1 integrante ha pertenecido al grupo de 30 a 50 años (equivalente al 5.88%), mientras que los 16 restantes han sido mayores de 50 años, representando el 94.12% del total.

GRI 401-1

Durante el 2024 realizamos 1,491 contrataciones en República Dominicana y Panamá. De estas incorporaciones, el 85% correspondió a jóvenes menores de 30 años, facilitando su integración al mercado laboral. Además, el 60% de las nuevas contrataciones fueron mujeres y el 40% hombres.

Empleados por grupos de puesto y edad

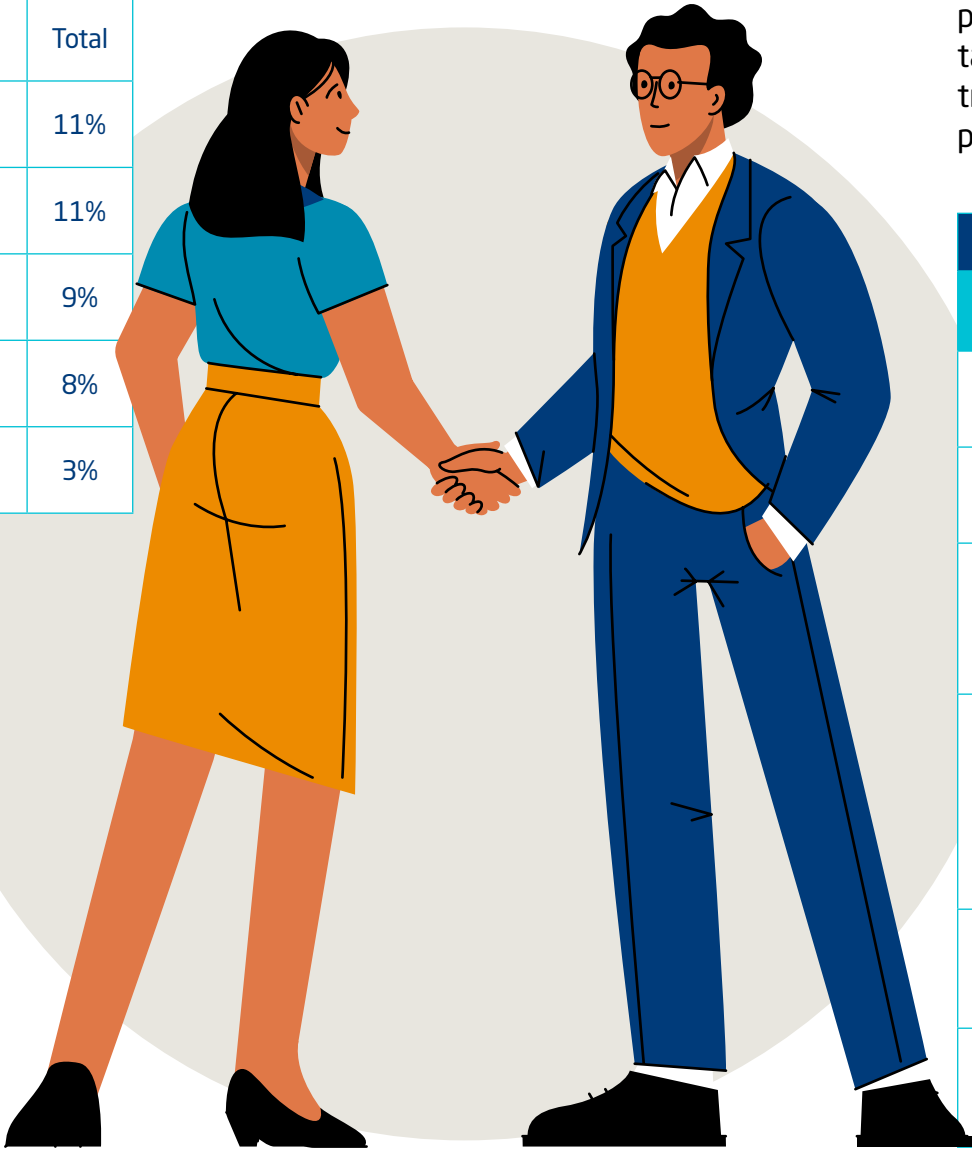


Contrataciones					
Indicador	Unidad	2021	2022	2023	2024
Total nuevas contrataciones	#	840	1,894	1,719	1,491
Nuevas contrataciones - Mujeres		536	1,196	1,040	899
Nuevas contrataciones - Hombres		304	698	679	592
Tasa nuevas contrataciones - Mujeres	%	64%	63%	61%	60%
Tasa nuevas contrataciones - Hombres		36%	37%	39%	40%
Nuevas contrataciones - Mayores de 50 años	#	3	4	5	7
Nuevas contrataciones - Entre 30 y 50 años		105	208	210	211
Nuevas contrataciones - Menores de 30 años		732	1,682	1,504	1,273
Tasa nuevas contrataciones - Mayores de 50 años	%	0.36%	0.21%	0.29%	0%
Tasa nuevas contrataciones - Entre 30 y 50 años		12.50%	10.98%	12.22%	14%
Tasa nuevas contrataciones - Menores 30 de años		87.14%	88.81%	87.49%	86%
Nuevas contrataciones - Santo Domingo (RD)	#	781	1,625	1,492	1,308
Nuevas contrataciones - Zona Norte (RD)		38	167	145	124
Nuevas contrataciones - Zona Este (RD)		4	73	62	37
Nuevas contrataciones - Zona Sur (RD)		8	21	14	19
Nuevas contrataciones - Panamá		9	8	6	3
Tasa nuevas contrataciones - Santo Domingo (RD)	%	92.98%	85.80%	86.79%	87.7%
Tasa nuevas contrataciones - Zona Norte (RD)		4.52%	8.82%	8.44%	8.3%
Tasa nuevas contrataciones - Zona Este (RD)		0.48%	3.85%	3.61%	2.5%
Tasa nuevas contrataciones - Zona Sur (RD)		0.95%	1.11%	0.81%	1.3%
Tasa nuevas contrataciones - Panamá		1.07%	0.42%	0.35%	0.2%

Rotación de personal			
Rotación por género			
Categoría	Femenino	Masculino	Total
Porcentaje	11%	10%	11%
Rotación por edad			
Categoría	Femenino	Masculino	Total
Menor o Igual a 29	15%	13%	14%
Entre 30 a 50	8%	8%	8%
Mayor o igual a 51	5%	5%	5%
Rotación por región			
Región	Femenino	Masculino	Total
Santo Domingo	13%	10%	11%
Zona Este	10%	17%	11%
Zona Norte	7%	13%	9%
Zona Sur	6%	15%	8%
Panamá	5%	0%	3%

Contamos con **3,456** empleados hombres.

Contamos con **5,825** empleadas mujeres.



Permiso parental

GRI 401-3

Reconocemos la importancia del equilibrio entre la vida laboral y familiar, por lo que no solo cumplimos con la normativa vigente en materia de permisos parentales, sino que ofrecemos beneficios adicionales para apoyar a nuestros colaboradores en esta etapa. A los padres de recién nacidos les otorgamos un total de 15 días laborales, superando los 13 días establecidos por la ley. Además, concedemos medio día libre al mes durante el primer año del bebé para consultas pediátricas.

En 2024, un total de 374 colaboradores se acogieron al permiso parental, con un 69% de las solicitudes realizadas por madres y un 31% por padres. La tasa de retorno de mujeres al finalizar el período fue del 72%, ya que muchas licencias concluyen en el primer trimestre de 2025. Este comportamiento estable en la tasa de retención demuestra que nuestros permisos parentales son altamente valorados por nuestros empleados.

A los padres de recién nacidos les otorgamos un total de **15 días laborales**, superando los 13 días establecidos por la ley.



Permiso parental								
Año	2021		2022		2023		2024	
Indicador	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Número de empleados que se han acogido al permiso parental	276	132	150	98	252	111	258	116
Número de empleados que han regresado al trabajo en el período objeto del informe después de terminar el permiso parental	274	132	117	96	179	110	185	116
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	238	105	245	111
Tasa de regreso al trabajo y de empleados que se acogieron al permiso parental	99.27%	100%	78%	97.96%	71.03%	99.10%	71.71%	100%
Tasas de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	89.08%	93.75%	92.67%	95.92%	94.44%	94.59%	94.96%	95.69%

Formación a colaboradores

GRI 404-1

Nuestra estrategia de capacitación y desarrollo está diseñada para potenciar el talento de nuestros colaboradores, brindándoles las herramientas necesarias para un desempeño sobresaliente en sus roles y facilitando su crecimiento profesional dentro de la organización. Para ello, colaboramos con instituciones de formación de alto nivel, tanto locales como internacionales.

GRI 404-2

Para conocer los programas establecidos para fortalecer la capacitación de nuestro personal, diríjase a nuestro [Informe de Sostenibilidad de 2023](#), página 83.

En 2024, lanzamos programas internos de especialización en análisis de data, disponibles para todo el personal, en donde fortalecemos esta importante competencia. Continuamos impulsando la “Academia TI”, desarrollando las habilidades de los perfiles en áreas tecnológicas.

Para apoyar la iniciativa Popular para Todos, este año hemos diseñado un curso virtual de lengua de señas utilizadas en República Dominicana, el cual abarca nuestro protocolo de servicio al cliente incluyendo nuestro protocolo de bienvenida al Popular. Este curso se encuentra disponible para el 100% de los colaboradores. Además, nuestros empleados participaron en capacitaciones externas para desarrollar y fortalecer habilidades alineadas con nuestras competencias estratégicas y de gestión de riesgos. Algunos de estos cursos incluyen todo el tema de inteligencia artificial generativa, manejo de Copilot, inteligencia de negocios con Excel y Power BI, analítica avanzada de datos y machine learning con Python, gestión integral de riesgos, ISO31000 Risk Manager, Operational Risk Manager, Internal Control Specialist, Risk Appetite Specialist, entre otros.

Llevamos un seguimiento riguroso del progreso en formación y capacitación con el fin de evaluar el impacto de nuestras iniciativas. En 2024, registramos un aumento del 31% en el número de cursos completados, alcanzando un total de 9,089 empleados capacitados, de los cuales 3,504 son hombres y 5,585 mujeres. El promedio general fue de 169 horas de formación por empleado.

Aunque el promedio de horas por empleado fue ligeramente menor que en años anteriores, esto se debe al aumento de cursos virtuales en comparación con los presenciales. Sin embargo, esta transición ha permitido avanzar en la digitalización del conocimiento y seguir fortaleciendo las habilidades de nuestro equipo. En cuanto a las diferentes categorías laborales, las horas de capacitación se mantuvieron dentro de lo esperado, siendo el personal de soporte el que recibió más horas de formación. Esto se debe a que muchas de sus capacitaciones son presenciales e incluyen certificaciones internas específicas para los roles de caja y plataforma.

Media de horas de formación al año por empleado				
Indicador	2021	2022	2023	2024
Número de empleados capacitados	7,358	7,889	8,615	9,089
Cantidad de cursos	26,324	31,212	46,760	61,173
Promedio horas por colaborador	65.6	165.81	191.69	169

Media de horas de formación por categoría laboral		
Categoría laboral	2023	2024
Ejecutivo	38	90
Gerencial	50	136
Subgerente	55	518
Personal soporte	583	518

Media de horas de formación al año por género		
Indicador	2023	2024
Mujeres	214	186
Hombres	156	141



Programas de apoyo a nuestros colaboradores

GRI 404-2

Además, brindamos programas de acompañamiento para colaboradores que se retiran tras 20 años de servicio en la organización. A través de un canal exclusivo de atención a retirados, ofrecemos apoyo en la gestión de reclamaciones, servicios relacionados con sus cuentas, orientación en temas de salud, opciones de financiamiento y actividades de integración, entre otros servicios.

Para conocer los beneficios disponibles del plan, diríjase a nuestro [Informe de Sostenibilidad de 2023](#), página 84.



Salud y seguridad en el trabajo

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-9, GRI 403-10
En Grupo Popular, la salud y seguridad de nuestros colaboradores son una prioridad estratégica en nuestra gestión del talento. Nuestro enfoque combina prevención, atención integral y mejora continua, con el objetivo de garantizar entornos laborales seguros y saludables en todas nuestras operaciones.

Contamos con una estructura robusta y descentralizada para gestionar estos temas, integrada por un Comité Ejecutivo y Estratégico y tres subcomités mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), ubicados en Santo Domingo, Este y Norte. Estos equipos trabajan de manera articulada para dar seguimiento a indicadores clave, gestionar riesgos y aplicar medidas preventivas y correctivas de forma oportuna. Mientras que el Comité Ejecutivo se reúne trimestralmente, los subcomités operan de forma mensual, evaluando incidentes reportados, identificando oportunidades de mejora y asegurando el cumplimiento de los más altos estándares en SST.

Cada incidente laboral es analizado por nuestro equipo de Seguridad Ocupacional, que lidera la investigación, determina causas y propone soluciones. Este equipo, junto con los coordinadores de seguridad distribuidos en todas nuestras oficinas del país, supervisa la correcta implementación del programa de SST, y rinde cuentas directamente al Ministerio de Trabajo.

El sistema contempla mecanismos claros de reporte de riesgos por parte de los empleados, quienes pueden comunicar cualquier situación al supervisor inmediato, al Coordinador de SST o al brigadista correspondiente. Esta cultura de reporte temprano permite actuar de forma preventiva y ha contribuido a mantener una tasa de cero accidentes laborales con consecuencias graves.

Además, realizamos análisis de las licencias médicas para detectar patrones asociados a riesgos laborales como caídas, tropiezos, manipulación de cargas o trabajos en altura. Con base en estos hallazgos, nuestros equipos realizan visitas a los lugares de trabajo y elaboran informes técnicos con recomendaciones concretas para mitigar los riesgos identificados.

El compromiso con la salud va más allá de lo ocupacional. Ofrecemos un programa integral de bienestar físico y emocional, con servicios médicos accesibles durante todo el año para nuestros empleados y sus familias. Contamos con salas de lactancia, atención psicológica, campañas informativas y charlas sobre temas de salud. También realizamos operativos de salud visual y auditiva, jornadas de vacunación contra la influenza, donación de sangre y atención especial en casos de COVID-19.

Gracias a esta gestión integral y proactiva, en 2024 alcanzamos una cobertura del 100% en nuestro sistema de salud y seguridad para todos los empleados y contratistas, consolidando una cultura organizacional centrada en el cuidado, la prevención y el bienestar colectivo.

Para conocer más sobre el programa de gestión de salud y seguridad en el trabajo y sus objetivos, diríjase a nuestro [Informe de Sostenibilidad de 2023](#)

Nuestro compromiso también se refleja en la formación continua que brindamos a nuestros colaboradores. Cada año, desarrollamos una amplia oferta de cursos y talleres enfocados en la prevención de riesgos y la promoción de entornos laborales seguros.

Nuestro compromiso
también se refleja
en la **formación**
continua que
brindamos a nuestros
colaboradores.



Estas capacitaciones cubren temas clave como:

GRI 403-9

- Investigación de accidentes
 - Primeros auxilios
 - Seguridad industrial
 - Uso de equipos de protección personal (EPP)
 - Extinción de incendios y evacuaciones
 - Trabajo en alturas
 - Trabajos en caliente
- Uso de desfibriladores
 - Manejo defensivo
 - Seguridad ciudadana
 - Manejo ante tormentas
 - Trabajos con guindolas
 - Formación para el personal de brigada
 - Terremotos y huracanes

Lesiones por accidente laboral					
Empleados					
Indicador	Unidad	2021	2022	2023	2024
Lesiones por accidente laboral registrable	#	28	29	82	59
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable	%	0.001	0.001	0.004	0.003
Horas trabajadas	#	1,957	1,957	1,957	1,957

El tipo de lesiones más comunes en el lugar de trabajo es esguince, fractura, herida y trauma.

GRI 403-10

Durante 2024 no tuvimos fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral, casos e dolencias y enfermedades laborales registrales. Los peligros laborales más importantes identificados son las caídas como tropiezos, resbalones de altura y la manipulación de altas cargas eléctricas. Para evitar que estos peligros se materialicen, los trabajadores y contratistas se protegen con medidas como:

- Inspecciones preventivas
- Constantes rondas y supervisión de trabajos
- Supervisión ante el uso del EPP y condiciones aptas de trabajo
- Manuales explicativos para contratistas al momento de convertirse en uno para la institución
- Charlas y capacitaciones

En Grupo Popular, valoramos la seguridad de nuestros empleados y les otorgamos el derecho de retirarse de cualquier situación o lugar que consideren inseguro. Los trabajadores deben notificar formalmente a su supervisor de inmediato. El supervisor, a su vez, se encarga de comunicar esta información a las áreas responsables, como Seguridad o Ingeniería, para que se tomen las medidas necesarias para corregir o mejorar la situación.



Acceso a servicios de salud

GRI 403-3, GRI 403-6, GRI 403-8

Hemos establecido cinco dispensarios médicos en nuestras principales instalaciones para ofrecer atención médica primaria a nuestros empleados. Además, proporcionamos un seguro médico que cubre una parte significativa de los costos, con la opción de incluir a los familiares y dependientes de nuestros colaboradores.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			
Empleados			
Indicador	2022	2023	2024
Número de empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad	8,765	9,260	9,559
Contratistas			
Indicador	2022	2023	2024
Número de trabajadores contratistas cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad	698	450	229

Nota. El número de trabajadores contratistas cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad se actualizó para reflejar el número de proveedores registrados en la plataforma Ariba, instaurada a finales del 2022, con el fin de mantener la consistencia con la cifra reportada para el 2024.

Destacados de la gestión 2024

En 2024, continuamos fortaleciendo nuestra propuesta de valor al empleado mediante iniciativas que promueven la innovación, el desarrollo profesional, el bienestar integral y la inclusión:

- **Challenge de Empleados Popular:** Llevamos a cabo la segunda edición de esta plataforma interna de innovación colaborativa, que promueve la generación de ideas transformadoras relacionadas con nuestros productos, servicios, beneficios y experiencias para empleados y clientes. Esta competencia en equipo premia las soluciones más creativas, contribuyendo a la evolución de nuestra organización y reforzando los lazos de colaboración entre áreas.
- **Voluntariado Popular:** Nuestra red de voluntarios alcanzó los 2,300 colaboradores, representando un crecimiento del 65% frente al año anterior. Este programa no solo fortalece el bienestar emocional y el espíritu altruista de nuestros equipos, sino que también genera un impacto tangible en la sociedad y el medio ambiente.
- **Bienestar familiar y acompañamiento especializado:** Desde el Centro de Bienestar Popular, lanzamos el nuevo programa *Prenatal*, diseñado para brindar apoyo integral a nuestras colaboradoras durante el embarazo. Además, presentamos el programa *Padres Primerizos*, que ofrece orientación experta sobre crianza asertiva, y *Padres Azules*, una iniciativa que apoya emocional y psicoeducativamente a padres y madres con hijos dentro del Trastorno del Espectro Autista (TEA). Esta última incluye espacios de acompañamiento profesional y encuentros periódicos para compartir información, herramientas prácticas y experiencias, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las familias “azules” dentro de nuestra organización.
- **Gestión del talento basada en competencias:** Transformamos nuestro Sistema de Gestión de Desempeño adoptando un Modelo de Competencias orientado a potenciar el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, alineado con los retos actuales y futuros del negocio.
- **Formación ejecutiva:** Lanzamos el *Diplomado Dirección Bancaria Popular*, una iniciativa que fortalece competencias de autogestión, aprendizaje continuo e innovación. El programa aborda temas como transformación digital, metodologías ágiles, análisis de datos, gestión de riesgos, marketing digital, finanzas sostenibles, entre otros contenidos clave para el liderazgo en el sector financiero.
- **Compromiso con la igualdad de género:** Ampliamos nuestro modelo de gestión de buenas prácticas en igualdad de género, implementando acciones afirmativas que nos permitieron obtener la certificación Oro del Sello IGUALANDO RD. Durante el año, impulsamos nuevas iniciativas para asegurar la recertificación y reafirmar nuestro compromiso con un entorno laboral equitativo y diverso.



- **Reconocimiento y beneficios personalizados:** Como parte de nuestra estrategia de cercanía, lanzamos la tarjeta de crédito *ContiGO*, diseñada exclusivamente para nuestro personal. Este producto ofrece beneficios personalizados en los establecimientos donde más consumen nuestros colaboradores, incluyendo *cashbacks* en supermercados, farmacias, salones, servicios públicos, operadores móviles y colegios. Además, contempla millas adicionales por consumo en otras categorías y la exención de la mayoría de los cargos asociados.
- **Transformación digital con IA:** Introdujimos el uso de inteligencia artificial a nuestras operaciones mediante un piloto con *Microsoft Copilot*, tanto en su versión web como integrada a las herramientas de Office. Este proceso permitió identificar áreas con alto potencial de eficiencia y levantar múltiples casos de uso relevantes, marcando un paso clave hacia la automatización y mejora de procesos internos.

Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filial: Grupo Popular		
Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Promover el bienestar integral y hábitos saludables de nuestra gente, a través de programas enfocados en salud preventiva, salud mental, terapias físicas, apoyo a padres y madres primerizos y nuevos espacios de esparcimiento.	★ Logrado	Implementamos un programa de acompañamiento para padres y madres primerizos, que incluyó sesiones con especialistas y cápsulas informativas enfocadas en promover una crianza asertiva. Además, lanzamos nuestra primera Sala de Bienestar, un espacio especialmente diseñado para ofrecer momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral, facilitando el descanso, la relajación y la recarga de energías por parte de nuestros colaboradores.
Ampliación del programa de trabajo híbrido: Integración de esquema híbrido para toda nuestra plana gerencial que permite seleccionar días flexibles a lo largo del año.	★ Logrado	Los días de trabajo remoto se gestionan a través de una base de datos donde tanto el colaborador como su supervisor pueden registrar previamente los días seleccionados, garantizando flexibilidad operativa y una mejor conciliación entre la vida laboral y personal, especialmente para nuestra plana gerencial.



Nuestra visión a futuro

Lanzar el **Centro Deportivo Popular** como parte de la estrategia de bienestar integral.

Retos	Horizonte de tiempo
Lanzar el Centro Deportivo Popular como parte de la estrategia de bienestar integral, ofreciendo espacios adecuados para la práctica de voleibol, baloncesto, pádel y una pista para correr y caminar, con el objetivo de promover hábitos saludables y el bienestar físico de nuestros colaboradores.	Corto plazo (1 año)
Diseñar e implementar un Plan de Emergencia frente a eventos catastróficos para edificaciones centralizadas y oficinas de negocios, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional y la seguridad de nuestro personal e infraestructura.	Corto plazo (2 años)



7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades

¿Por qué es importante?

ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 7, ODS 8, ODS 13, ODS 17

Principio 1.2, Principio 2.1

GRI 3-3

En Grupo Popular, reconocemos nuestro papel como el grupo financiero más grande de la República Dominicana y la capacidad que tenemos para generar un impacto positivo en la sociedad. Por ello, cada año implementamos más de cincuenta iniciativas enfocadas en el bienestar social y la sostenibilidad, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo de las comunidades.

Creemos que el progreso económico debe ir de la mano con el bienestar social. Nuestra inversión en infraestructura y servicios públicos no solo mejora la calidad de vida de miles de personas, sino que también fortalece la estabilidad y el crecimiento sostenible de las comunidades, contribuyendo a un entorno más próspero y equitativo.



A través de nuestros programas de responsabilidad social corporativa, impulsamos iniciativas alineadas con nuestra filosofía de Gobierno Corporativo, promoviendo una cultura basada en valores. Estas acciones han permitido que miles de personas accedan a servicios básicos esenciales, elevando su calidad de vida y fortaleciendo el tejido social.

Nuestro compromiso está especialmente enfocado en el apoyo a grupos vulnerables mediante el desarrollo sostenible de sus comunidades. Esta visión está alineada con nuestros compromisos asumidos con UNEP-FI y contribuye directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París, asegurando que nuestras acciones generen un impacto duradero en la sociedad y el planeta.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3 GRI 203-1, GRI 203-2

Nuestra estrategia de sostenibilidad comunitaria se ejecuta a través de la Fundación Popular y nuestras filiales, articulando esfuerzos con aliados clave como organismos internacionales, el gobierno y organizaciones locales. No solo realizamos aportes financieros, sino que también acompañamos cada proyecto con una gestión activa, asegurando su efectividad, continuidad e impacto.

Durante la ejecución de los proyectos, aplicamos medidas de prevención y mitigación de impactos sociales y técnicos. Esto incluye: comunicación proactiva con las comunidades, análisis de riesgos ante ajustes en el alcance del proyecto, planificación económica adaptada al contexto inflacionario y protocolos de gestión de conflictos con actores locales. Cuando se han materializado impactos, activamos acciones de remediación, como la formalización de relevos técnicos o evaluaciones previas a cualquier ampliación del alcance para salvaguardar la calidad del servicio.

Más allá de la infraestructura, impulsamos la sostenibilidad a largo plazo mediante el fortalecimiento de modelos de gestión comunitaria como cooperativas, promoviendo el uso responsable del agua y el mantenimiento adecuado de los sistemas instalados.

Este enfoque integral no solo genera resultados tangibles, sino que también refuerza la transparencia y confianza con nuestros aliados, consolidando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país.

Nuestros programas se estructuran en dos áreas principales:

- **Apoyo a grupos vulnerables:** Buscamos fomentar el desarrollo social proporcionando asistencia a aquellos que más lo necesitan.
- **Adaptación al cambio climático:** Implementamos estrategias para ayudar a las comunidades a adaptarse a las vulnerabilidades causadas por el cambio climático.





Este enfoque nos permite monitorear avances en tiempo real, **identificar desafíos y ajustar las intervenciones de manera oportuna.**

¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3

En Grupo Popular, nos aseguramos de que cada iniciativa genere un impacto real, medible y sostenible. Para ello, implementamos un sistema de seguimiento y evaluación robusto que combina informes periódicos, acompañamiento técnico, visitas de campo y espacios de diálogo con los grupos de interés. Este enfoque nos permite monitorear avances en tiempo real, identificar desafíos y ajustar las intervenciones de manera oportuna.

Nuestra cultura de mejora continua se sustenta en el análisis sistemático de la información recolectada, lo que nos permite optimizar procesos, escalar buenas prácticas y garantizar que nuestras acciones estén alineadas con los objetivos propuestos.

Un ejemplo emblemático de este enfoque es el Programa *Modelo para la Reducción de la Mortalidad Materna y Neonatal*, desarrollado en alianza con el Fondo de Población de las Naciones Unidas. Esta iniciativa se implementa en el Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia (HUMNSA) y en el Hospital de la Mujer Doña Renée Klang de Guzmán, en Santiago de los Caballeros. El programa combina mejoras en infraestructura hospitalaria, dotación de equipos médicos, capacitación continua al personal de salud y médicos residentes, así como la implementación de protocolos clínicos orientados a elevar la calidad y humanización del servicio. Este programa no solo ha contribuido a la reducción de la mortalidad materna y neonatal en los centros hospitalarios de impacto, sino que también ha generado una experiencia sistematizada y está siendo escalada en otras regiones.

Además, hemos tejido alianzas estratégicas con la academia, autoridades nacionales y organismos de cooperación para fortalecer su impacto y sostenibilidad. Esta intervención ya ha beneficiado a más de 8,000 personas usuarias de los hospitales involucrados y, gracias a los aprendizajes generados, se ha convertido en una experiencia sistematizada con potencial de escalamiento a otras regiones del país.

Destacados de la gestión 2024

Transformando la atención materna y neonatal en 2024

FS-13

Durante 2024 dimos un paso firme en nuestra misión de contribuir a una atención materna y neonatal más digna, segura y humanizada. A través de la expansión de nuestro programa a varias maternidades de la red pública en Santo Domingo y Santiago, logramos canalizar más de RD\$45 millones hacia mejoras integrales en infraestructura, equipamiento médico y formación profesional, en alianza con actores locales e internacionales.

Uno de los hitos más relevantes fue la intervención en la **Maternidad Renée Klang**, la única de la provincia de Santiago y referente regional en el Cibao. Gracias a una inversión adicional aprobada por la presidencia del Banco Popular Dominicano, iniciamos una **remodelación profunda** con énfasis en el área de **ginecobstetricia**. En 2024 se entregaron formalmente varias áreas renovadas y climatizadas, y para 2025 se proyecta culminar el proceso de remozamiento y dotación de equipos, con una **inversión total superior a RD\$30 millones**.

Complementariamente, realizamos una donación conjunta de más de RD\$13 millones en equipos médicos y mobiliarios de oficina a tres centros clave: el *Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia*, la *Maternidad Renée Klang* y el *Hospital Municipal de Engombe*. Los equipos entregados —incluyendo aspiradores quirúrgicos, desfibriladores, camas de parto, mesas de cirugía, vitrinas de acero y camillas de transporte— fortalecen la capacidad operativa de los hospitales, permitiendo una atención más segura y eficiente en las etapas de parto, parto y postnatal.

En el componente formativo, destacamos dos iniciativas clave. En primer lugar, la Fundación Popular, en alianza con diversas instituciones, lanzó un nuevo ciclo de *Cuidados Obstétricos y Neonatales de Emergencia (COEm)*, capacitando a 157 médicos residentes de primer año en ginecobstetricia de todo el país. Este programa de 15 días, con evaluaciones continuas y retroalimentación personalizada, refuerza habilidades críticas para responder a emergencias obstétricas y neonatales.

Adicionalmente, celebramos la graduación de la segunda cohorte de 31 enfermeras obstétricas especializadas en salud materno-neonatal de bajo riesgo y planificación familiar. Esta figura profesional, inexistente anteriormente en el país, ha sido oficialmente incorporada al sistema de salud. Con más de 50 enfermeras ya formadas y un 100% de inserción laboral en hospitales públicos, este programa académico marca un hito en la profesionalización del cuidado a madres y recién nacidos.

Un nuevo horizonte para La Cana: Agua potable y esperanza

GRI 203-1, GRI 203-2

En 2024, fortalecimos nuestro compromiso con el acceso equitativo al agua potable mediante la construcción de acueductos comunitarios que transforman vidas y promueven el desarrollo sostenible. Estas intervenciones no solo garantizan el derecho al agua y al saneamiento, sino que también impulsan la salud pública, el crecimiento económico y la resiliencia ambiental.

Nuestro enfoque integra una gestión responsable y preventiva. Durante la ejecución, aplicamos medidas para anticipar y mitigar impactos sociales y técnicos, tales como comunicación proactiva con las comunidades, análisis de riesgos ante cambios de trazado, planificación económica adaptada al contexto inflacionario y protocolos para la gestión de conflictos territoriales. Cuando se han presentado impactos no previstos, hemos respondido con acciones correctivas —como ajustes técnicos o estrategias de motivación comunitaria— y establecido mecanismos para mantener la continuidad operativa, como relevos técnicos formales y evaluaciones de capacidad institucional antes de expandir el alcance a nuevas comunidades.

Un ejemplo concreto de este enfoque es el proyecto desarrollado en La Cana, Sabaneta (San Juan de la Maguana), fruto de la alianza entre la Fundación Popular y FUNDASEP. En 2024 se inauguró un nuevo acueducto que beneficia directamente a 193 familias, permitiéndoles por primera vez acceder de forma segura y sostenible al agua potable en sus hogares. Este cambio ha reducido significativamente el tiempo y esfuerzo invertidos en la recolección de agua, permitiendo a las personas dedicarse a actividades productivas y familiares.

Los impactos del proyecto han sido múltiples: disminución de enfermedades gastrointestinales y dermatológicas, ahorro en gastos médicos y compra de agua, mayor disponibilidad de tiempo para el desarrollo económico local, y fortalecimiento de la cohesión social. También se han promovido prácticas de uso responsable del agua, reforestación de cuencas y conciencia ambiental, contribuyendo a la protección de los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático.

Más allá de la infraestructura, este tipo de proyecto demuestra cómo una solución técnica puede detonar transformaciones profundas en salud, economía, medio ambiente y tejido comunitario. Al hacerlo, no solo generamos valor tangible, sino que también reforzamos la confianza de nuestros aliados y reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país.



Los impactos del proyecto: disminución de enfermedades gastrointestinales y dermatológicas, ahorro en gastos médicos y compra de agua, mayor disponibilidad de tiempo para el desarrollo económico local.



Innovación y sostenibilidad: Un año de impacto

En 2024, la Cátedra de Sostenibilidad “Alejandro E. Grullón E.” reafirmó su papel como plataforma estratégica para la promoción del conocimiento y la acción en sostenibilidad, generando valor tanto para el sector empresarial como para la sociedad. A través de una agenda académica robusta, se llevaron a cabo más de 25 actividades en alianza con socios locales e internacionales, impactando a más de 1,100 personas, entre ellas ejecutivos, empresarios, académicos y clientes.

Entre las iniciativas más destacadas se encuentran siete charlas sobre tendencias globales en sostenibilidad, tres diálogos especializados en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), dos programas de formación avanzada en criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) desarrollados junto a Forética, y tres talleres prácticos sobre turismo sostenible realizados en distintas ciudades del país.

Asimismo, la quinta cohorte de la Maestría en RSE y Sostenibilidad —impartida en alianza entre la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y la Universidad Politécnica de Valencia (UPV)— inició el desarrollo de sus proyectos finales, enfocados en el análisis de buenas prácticas de sostenibilidad de empresas líderes de la economía dominicana.

Más allá de su rol académico, la Cátedra se ha consolidado como un agente de articulación y transformación, promoviendo alianzas estratégicas con asociaciones empresariales, organismos de cooperación y entidades públicas. Su labor continúa formando líderes con visión sostenible y promoviendo prácticas empresariales responsables que contribuyen al desarrollo del país.



Se llevaron a cabo más de 25 actividades en alianza con socios locales e internacionales, impactando a más de 1,100 personas.

Excelencia Popular: Forjando el futuro de la juventud dominicana

A través de Excelencia Popular, celebramos el mérito académico y respaldamos el talento joven dominicano con oportunidades concretas para su desarrollo personal y profesional. Nuestro programa de becas no solo garantiza acceso a educación de calidad, sino que también ofrece formación complementaria que impulsa el desarrollo de ciudadanos íntegros, con alto desempeño y compromiso con el progreso del país.

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el futuro de la República Dominicana al otorgar 60 nuevas becas, alcanzando un total de 325 becarios activos y 334 egresados, consolidando así el programa de becas corporativas más amplio del sector financiero nacional.

Los jóvenes beneficiarios participaron en charlas de educación financiera, diplomados de emprendimiento y talleres de desarrollo de habilidades blandas, fortaleciendo su preparación para el mundo laboral y su capacidad de liderazgo.

Nos llena de orgullo saber que el 80% de nuestros egresados se han insertado exitosamente en sectores productivos de la economía. Este resultado confirma que Excelencia Popular es mucho más que un programa de becas: es una plataforma de transformación que abre caminos, genera impacto social y forma líderes comprometidos con un futuro más sostenible para la República Dominicana.

Dimensión	Nuestra contribución en el 2024
Fortalecimiento institucional y operacional	En 2024, ampliamos las oficinas administrativas de la Federación de Campesinos Hacia el Progreso, pasando de 20 m² a 81 m², y las dotamos con nuevo mobiliario, lo que fortaleció significativamente su capacidad operativa. Además, en alianza con INFOTEP, contratamos y capacitamos personal para gestionar eficientemente los procesos administrativos y promocionales.
Impacto económico y productivo	Impulsamos la economía local con la comercialización de 110 quintales de café en el mercado solidario de Boca de Blanco, generando ingresos relevantes para la comunidad. Paralelamente, entregamos 90,000 plantas de café a productores locales a través del vivero, promoviendo la sostenibilidad agrícola y la diversificación productiva de la zona.
Desarrollo educativo y juvenil	Reforzamos la educación en comunidades rurales con la apertura y operación de dos salas de tarea, beneficiando a 60 niños mediante educación complementaria y actividades artísticas. Asimismo, realizamos los campamentos “Sembrando Agua”, donde más de 40 jóvenes fueron sensibilizados sobre sostenibilidad y recursos naturales, fortaleciendo su compromiso comunitario.
Consolidación del ecoturismo como medio de vida sostenible	Constituimos una asociación de guías turísticos jóvenes que ahora lideran iniciativas de ecoturismo en sus comunidades. Además, elaboramos una guía turística en español y habilitamos espacios para la recepción de visitantes, mejorando la experiencia del turista y generando nuevas fuentes de ingreso para las comunidades.
Alianzas estratégicas para el desarrollo local	Establecimos una alianza público-privada para financiar la Escuela Agroecológica y apoyar la reforestación en la cuenca alta del río Yuna. También firmamos un acuerdo con INFOTEP que permitió capacitar a más de 40 jóvenes en áreas técnicas como turismo comunitario, fortaleciendo su empleabilidad y fomentando la creación de microempresas locales.

Un futuro brillante para Blanco, Bonao: Desarrollo integral y sostenible

En 2024, la Fundación Popular y la Federación de Campesinos Hacia el Progreso continuaron su alianza para transformar la cuenca alta del río Yuna y mejorar la vida de las familias campesinas en Blanco, Bonao. Este proyecto, iniciado en 2022, se centra en crear medios de vida sostenibles, diversificar la producción agrícola y aprovechar el potencial ecoturístico de la región.

Revitalizando comunidades:
La transformación de seis parques recreativos



En 2024, seis parques en diversas comunidades fueron completamente renovados, transformando los espacios públicos y elevando la calidad de vida de los residentes. Entre los parques renovados se incluyen Sargento Técnico Emilio García, Benito Juárez Villa Olga, Buenos Aires del Mirador, Urbanización AESA, Jardines Los Cerezos y Casa Club Juventud Liberadora en Villa Tapia.

Con una inversión de más de RD\$ 130 millones, este ambicioso proyecto ha tenido un impacto positivo en aproximadamente 107,000 personas. Los parques ahora ofrecen áreas recreativas seguras y agradables, donde los residentes pueden disfrutar de actividades al aire libre, fomentar la convivencia comunitaria y promover un estilo de vida saludable.



Los parques ahora ofrecen áreas recreativas seguras y agradables, donde los residentes pueden disfrutar de actividades al aire libre, fomentar la convivencia comunitaria y promover un estilo de vida saludable.

Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filial: Grupo Popular		
Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Concluir los trabajos de construcción de los acueductos rurales en las comunidades de Boca de los Arroyos y La Cana, ubicados en la provincia de San Juan de la Maguana.	★ Logrado	Se concluyeron los trabajos en Boca de los Arroyos y se avanzó con La Cana. El acueducto en Boca de los Arroyos ya opera y abastece a 24 comunidades. En La Cana, el sistema se encuentra en etapa de conexión final y mejora significativamente el acceso a agua potable segura.
Inauguración de un acueducto en la comunidad de La Cana, ubicado en la provincia de San Juan de la Maguana.	★ Logrado	La obra se inauguró en abril como parte de una alianza entre la Fundación Popular y FUNDASEP. El proyecto garantiza agua potable a 193 familias y promueve una gestión comunitaria sostenible del recurso hídrico.
Inauguración del humedal artificial de la Cuaba, en el marco del proyecto Restauración de la Microcuenca del Higüero, que es llevado a cabo por una coalición integrada por la Fundación Propagas, la Fundación NTD Ingredientes, el Banco BHD y la Fundación Popular.	★ Logrado	Se inauguró el humedal en octubre, beneficiando a más de 600 personas. Este sistema trata aguas residuales domésticas y forma parte del proyecto de restauración ambiental del Higüero, en alianza con múltiples entidades.
Completar las labores de renovación del acueducto de Las Caobas que brinda servicios a 1,050 familias de 18 comunidades en Santiago Rodríguez, en el marco del proyecto “Acceso al agua liderado localmente” en alianza con USAID.	★ Logrado	La infraestructura fue entregada en junio. La obra mejora el suministro de agua potable para 1,095 personas y forma parte del programa “Acceso al agua liderado localmente”, en alianza con USAID.
Apertura de un programa de sala de tareas en la comunidad de Blanco, proyecto Desarrollo Integral Inclusivo en provincia Monseñor Nouel.	★ Logrado	Se inauguró la sala de tareas en la escuela José Vargas García, operando como un centro de formación integral con actividades extracurriculares como música y pintura. La iniciativa mejora la calidad del aprendizaje, fortalece la permanencia escolar y promueve el desarrollo creativo en la infancia, en respuesta a necesidades identificadas por la comunidad educativa local.
Inauguración del humedal artificial en el barrio Hipólito, de Jarabacoa, prestando servicio a más de 900 personas, en alianza con el Fondo Agua Yaque del Norte.	Parcialmente logrado	Se completó la construcción del humedal, que será inaugurado a inicios de 2025. Esta solución natural tratará aguas residuales, reducirá la contaminación de fuentes hídricas y beneficiará a más de 950 personas. Forma parte del programa “Recuperación y Conservación de las Cuencas Productoras de Agua” y contribuye a la protección ambiental, salud pública y conservación de recursos hídricos a largo plazo.

Nuestra visión a futuro

Filial: Fundación Popular	
Retos	Horizonte de tiempo
Finalizar los trabajos e inaugurar el acueducto en la comunidad de Pasatiempo, en la provincia de San Juan de la Maguana, en alianza con la Fundación Azua, San Juan y Elías Piña (FUNDASEP).	Corto plazo (1 año)
Culminar la construcción e inaugurar el centro de capacitación agroecológica Alto Yuna, en Loma de Blanco, provincia Monseñor Nouel, en alianza con la Federación de Campesinos Hacia el Progreso.	Corto plazo (1 año)
Completar los trabajos e inaugurar el humedal artificial de Las Piedras, en San José de las Matas, provincia de Santiago de los Caballeros, en alianza con el Fondo Agua Yaque del Norte.	Corto plazo (1 año)
Implementar una iniciativa de gestión de residuos sólidos en el balneario comunitario de La Cuaba, como parte del proyecto Restauración de la Microcuenca del Higüero, desarrollado en coalición con la Fundación Propagas, Fundación NTD Ingredientes, Banco BHD y Fundación Popular.	Corto plazo (1 año)



7.3 Inclusión y educación financiera



ODS 4, ODS 8, ODS 10, ODS 17, GRI 3-3

¿Por qué es importante?

GRI 3-3

En Grupo Popular, seguimos comprometidos con la promoción de la inclusión y educación financiera como un pilar fundamental de nuestro impacto en la sociedad. Entendemos que facilitar el acceso al sistema financiero no solo derriba barreras, sino que también contribuye a mejorar la calidad de vida de la población dominicana. Como institución financiera, reconocemos que la bancarización y el conocimiento financiero no solo benefician a los individuos, sino que también fortalecen el sistema financiero, promueven la estabilidad económica y generan oportunidades de desarrollo para el país.

A lo largo de 2024, hemos reafirmado nuestro rol como agentes de cambio en el fortalecimiento de los conocimientos financieros y la planificación económica, permitiendo que más personas tomen decisiones informadas sobre sus recursos. Nuestro objetivo es claro: seguir impulsando el desarrollo socioeconómico del país a través de iniciativas que proporcionen herramientas prácticas y accesibles para la gestión financiera, empoderando a individuos y comunidades en la administración eficiente de sus ingresos y ahorros.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3, FS-16

Gestionamos nuestra estrategia de inclusión y educación financiera con un enfoque integral, asegurando que nuestras iniciativas no solo amplíen el acceso a los servicios financieros, sino que también promuevan su uso responsable y sostenible. Si bien la bancarización genera oportunidades de crecimiento y estabilidad económica, también puede conllevar riesgos como el sobreendeudamiento, la falta de comprensión de productos financieros y la exclusión de grupos vulnerables que enfrentan barreras para integrarse al sistema financiero formal.

Para abordar estos desafíos, implementamos acciones que nos permiten prevenir y mitigar impactos negativos, gestionar riesgos existentes y maximizar impactos positivos en la sociedad. A través de programas de educación financiera y modelos de financiamiento responsables, buscamos reducir estos riesgos y garantizar que el acceso a los servicios financieros se traduzca en bienestar y desarrollo sostenible para nuestros clientes y comunidades.

Como parte de nuestro compromiso con la expansión del acceso financiero, fortalecemos nuestra red de subagentes bancarios y desarrollamos soluciones digitales que facilitan la bancarización en comunidades con menor conectividad o infraestructura financiera.

Asimismo, brindamos mecanismos de apoyo financiero a clientes en situación de vulnerabilidad, ofreciéndoles reestructuración de deudas y asesoría especializada. En paralelo, colaboramos con reguladores y entidades del sector financiero para diseñar y aplicar políticas de protección al consumidor, asegurando que los productos y servicios sean inclusivos y respondan a las necesidades de diversos segmentos de la población.

Para potenciar los impactos positivos, implementamos programas de educación financiera, fortalecimiento empresarial e inclusión financiera, asegurando que más personas y empresas puedan beneficiarse del sistema financiero. A través de alianzas estratégicas, promovemos la capacitación en temas clave como emprendimiento, gestión de recursos y ahorro responsable, fortaleciendo la resiliencia económica de nuestros clientes y facilitando su crecimiento financiero.



¿Cómo lo evaluamos?

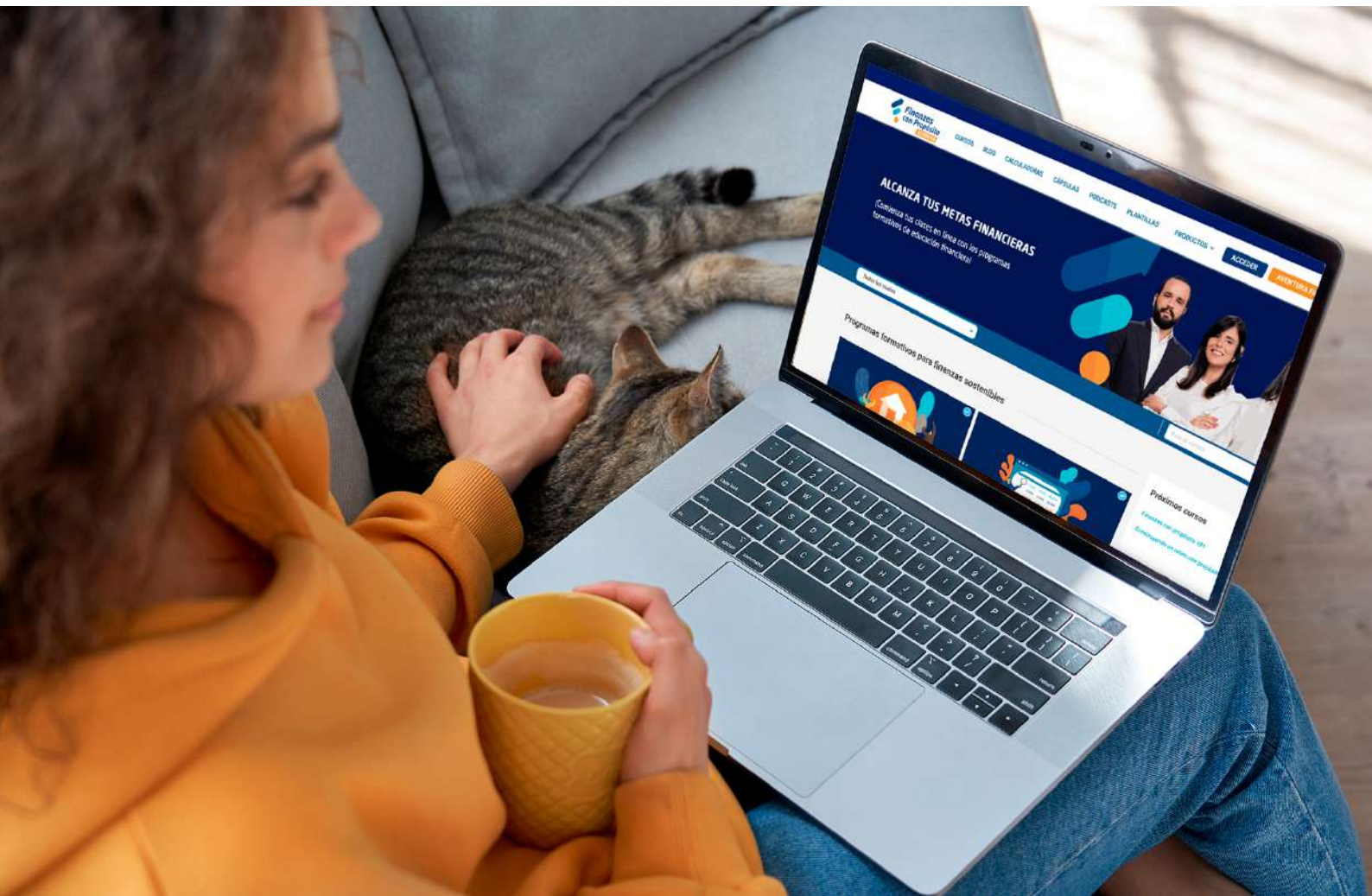
GRI 3-3

Contamos con diversos mecanismos para analizar y evaluar el impacto de nuestros programas de educación financiera. A través de una medición rigurosa, optimizamos nuestras iniciativas y aseguramos su efectividad en la mejora de la salud financiera de nuestros clientes.

Para nuestras iniciativas dirigidas a pequeñas y medianas empresas, registramos el número de asistentes en cada actividad formativa, lo que nos permite monitorear el alcance y la penetración de estos programas.

En el caso de las consultorías virtuales, contabilizamos el número de clientes asesorados por nuestros consultores expertos y evaluamos cómo estas sesiones contribuyen a una toma de decisiones financieras más informada. Asimismo, en Banco Popular, analizamos los patrones de comportamiento de los clientes mediante la evaluación de su promedio de ahorro mensual en períodos de tres a seis meses, así como el seguimiento de sus hábitos de pago en productos financieros.

Además, medimos nuestro impacto en la inclusión financiera a través de diversos indicadores, como la captación de nuevos clientes, la expansión de la red de subagentes bancarios, la apertura de sucursales en áreas estratégicas y el crecimiento en las afiliaciones a Internet Banking y billeteras electrónicas. En este sentido, en el 2024 incrementamos considerablemente tanto el número de subagentes como el número total de afiliados a nuestra red.



Red de subagentes bancarios					
Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Número de nuevos subagentes bancarios afiliados a la red durante el período de reporte	109	161	151	173	374
Número total de afiliados a la red de subagentes	2,512	2,645	1,561	1,985	2,330

Durante el 2024, mantuvimos nuestro compromiso con la accesibilidad financiera y la bancarización de la población, optimizando la eficiencia de nuestra red de subagentes bancarios y complementando su alcance con soluciones digitales y otros canales de acceso.

FS-13

Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente					
Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Número de puntos (subagentes) de Instituciones Financieras con acceso disponible a poblaciones rurales	479	618	791	777	741
Porcentaje de puntos de Instituciones Financieras con acceso disponible a poblaciones rurales	19%	23%	51%	39%	32%
Porcentaje de aumento y / o disminución	-	+23%	+22%	-2%	-5%



La reducción en el número de subagentes bancarios en 2024 responde al inicio de un nuevo proyecto orientado a habilitar estos puntos de acceso a través de terminales de pago AZUL. Esta transición, que comenzó con las primeras instalaciones a finales del año, implicó una reestructuración en el modelo tradicional de operación, generando una disminución temporal en la cantidad de subagentes mientras se avanza en la implementación del nuevo esquema.

Destacados de la gestión 2024

Iniciativa	Descripción
Finanzas con Propósito y Academia FCP	- Impartimos 149 charlas de educación financiera dirigidas a clientes, empresas, aliados, ONGs y centros educativos, impactando a 13,417 personas. - Nuestra plataforma Finanzas con Propósito recibió 107,828 visitas y sumó 4,699 nuevos registros. Consolidamos así un espacio clave para la formación financiera, con 2,292 certificaciones emitidas en los 16 cursos.
Ahorrar nos hace bien	Impartimos 34 charlas bajo esta iniciativa, alcanzando a 3,799 personas y promoviendo hábitos financieros responsables y sostenibles.
Diplomado en Emprendimiento	Realizamos 4 diplomados durante el año, impactando a 331 personas, quienes fortalecieron sus conocimientos en gestión y sostenibilidad empresarial.
Programa de Fortalecimiento Empresarial	- Desarrollamos 11 actividades formativas en alianza con socios estratégicos, beneficiando a 933 clientes. - Junto a Barna Management School, realizamos dos ediciones del Diplomado en Gestión Empresarial para Pymes y un programa especializado en Creación de Valor en la Industria 4.0, impactando a 99 clientes. - Con AIREN (Asociación de Industriales de la Región Norte, INC), llevamos a cabo la novena edición del Panel Mujeres de Trayectoria, con la participación de unas 150 empresarias del sector gastronómico. - Junto al Instituto Politécnico Loyola, realizamos 7 conferencias (3 presenciales y 4 virtuales) sobre temas empresariales.
Programa Impúlsate	- En 2024, recibimos más de 90 propuestas de emprendedores con ideas innovadoras y de alto impacto, en colaboración con 20 universidades aliadas. - Otorgamos RD\$4,200,000 en premios a los proyectos más destacados, impulsando la innovación y el crecimiento empresarial en sectores clave.
Challenge Popular	- Celebramos la octava edición del Challenge Popular, con la participación de 300 universitarios de 7 universidades. - Durante el Pre-Challenge seleccionamos a más de 60 finalistas, y premiamos las ideas más innovadoras que aplican inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente. - Otorgamos un fondo total de RD\$990,000 en premios.

Con estas acciones, Grupo Popular no solo refuerza su rol como un actor clave en la transformación del ecosistema financiero dominicano, sino que también impulsa la construcción de una economía más equitativa y sostenible. Nuestro compromiso con la inclusión financiera se traduce en iniciativas concretas que generan oportunidades reales para la población, contribuyendo al bienestar económico y al desarrollo del país.

Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filial: Grupo Popular		
Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Llevar a 10 nuevas instituciones el programa de Finanzas Con Propósito.	★ Logrado	Ampliamos el alcance del programa Finanzas con Propósito a 13 nuevas empresas, superando la meta establecida y consolidando nuestra propuesta de valor en educación financiera para el sector corporativo.
Capacitar a 5,000 personas en empresas y centros educativos.	★ Logrado	Capacitamos a 8,718 personas en temas clave de salud financiera, ahorro e inversión responsable, duplicando nuestra meta inicial y fortaleciendo la cultura de bienestar financiero en empresas y espacios educativos.
Presentar 3 nuevos cursos en la Academia FCP.	★ Logrado	Lanzamos con éxito tres nuevos cursos: Mi primera vivienda, Aventura Financiera y Mi primera inversión popular, los cuales fortalecen habilidades prácticas en planificación financiera y alcanzaron un total de 57 certificaciones.
Presentar el cuento infantil "Ahorrar es crear".	★ Logrado	Publicamos el cuento "Ahorrar es crear", alcanzando 1,287 descargas y fomentando desde edades tempranas la educación financiera a través de recursos lúdicos y accesibles.
Presentar el landing infantil "Aventura Financiera".	★ Logrado	Lanzamos el micrositio interactivo Aventura Financiera, con contenidos didácticos y herramientas para niños y niñas. Alcanzamos más de 4,800 visitas, posicionándolo como una herramienta efectiva de educación temprana.
Presentar landing con el objetivo al retiro y crecer su patrimonio "Gestión de Patrimonio en la Academia de FCP"	★ Logrado	Lanzamos el espacio Gestión de Patrimonio con dos cursos especializados: Crea y gestiona tu patrimonio y Eleva tus inversiones. Se registraron 814 personas, con 10 certificaciones emitidas, consolidando esta iniciativa como un recurso clave para el desarrollo de capacidades financieras avanzadas.

Nuestra visión a futuro

Retos	Horizonte de tiempo
Lanzar 10 cápsulas tácticas educativas en la Academia FCP.	Corto plazo (1 año)
Lanzar nuevo cuento infantil Vol 2 en el landing de Aventura Financiera.	Corto plazo (1 año)
Lanzar un nuevo curso "Finanzas en pareja" en la Academia FCP.	Corto plazo (1 año)
Capacitar a 6,000 personas en empresas y centros educativos del programa Finanzas con Propósito.	Corto plazo (1 año)
Adquirir 2,000 nuevos registros de usuarios en la Academia FCP.	Corto plazo (1 año)



7.4 Experiencia y satisfacción del cliente

¿Por qué es importante?

GRI 3-3

En Grupo Popular, la experiencia y satisfacción del cliente son fundamentales para construir relaciones basadas en confianza y lealtad. Estos aspectos no solo reflejan la calidad de nuestros servicios, sino que también impulsan nuestro crecimiento sostenible y fortalecen nuestra reputación. Una gestión eficiente de la experiencia del cliente impacta positivamente en la economía al aumentar la rentabilidad y reducir costos operativos, mientras que en el ámbito social promueve la inclusión financiera y prácticas transparentes. Sin embargo, también enfrentamos desafíos como la protección de datos y la dependencia tecnológica, que abordamos con soluciones innovadoras y rigurosas.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3

En Grupo Popular, la experiencia del cliente no es un eslabón aislado, sino el eje que articula nuestra estrategia de servicio, gestión operativa y compromiso institucional. Desde la protección de los derechos de los usuarios hasta la entrega de soluciones personalizadas, cada componente de nuestra gestión está diseñado para fortalecer la confianza, garantizar la satisfacción y generar valor sostenible.

Uno de los pilares clave en este enfoque es la **Unidad de Cuidado y Protección al Usuario**, consolidada como un componente esencial de nuestra estructura de servicio. Esta unidad, alineada con los lineamientos de la Superintendencia de Bancos, refleja nuestra convicción de que proteger a los clientes es una expresión concreta de excelencia operativa y responsabilidad corporativa. Su labor se enfoca en asegurar respuestas ágiles, resolver casos críticos de forma personalizada y mantener canales de comunicación cercanos y transparentes.

Durante 2024, esta estrategia generó avances significativos. Gracias a la actualización de políticas, el monitoreo continuo y la incorporación de soluciones tecnológicas, logramos reducir en un 10% las reclamaciones por transferencias interbancarias. Además, la Unidad de Cuidado al Cliente gestionó 22,410 casos críticos, y se ejecutaron más de 40 iniciativas de mejora orientadas a la eficiencia operativa, incluyendo la integración de herramientas de robótica, la estandarización de protocolos y la capacitación intensiva del personal.

Este enfoque operativo se complementa con una visión estratégica centrada en la anticipación de necesidades y la construcción de relaciones duraderas. En 2024, la implementación de una **plataforma de analítica avanzada** nos permitió obtener una visión profunda del comportamiento y expectativas de nuestros clientes, facilitando una toma de decisiones más precisa y el desarrollo de soluciones alineadas con sus prioridades.



La **experiencia del cliente** en Grupo Popular se construye sobre tres pilares interconectados: el talento humano, procesos eficientes y una red multicanal sólida. Para fortalecer esta base, realizamos **458 talleres especializados**, con más de **11,800 participaciones**, y aseguramos la alineación estratégica de toda la organización mediante reuniones internas que alcanzaron al **98% del personal**.

En paralelo, el **Pensum de Servicio**, centrado en habilidades como la comunicación asertiva, la empatía y la transparencia, ha sido fundamental para transformar cada interacción en una experiencia significativa. Este enfoque no solo responde a los requerimientos actuales del cliente, sino que también nos permite anticiparnos a sus necesidades futuras, construyendo vínculos de confianza y lealtad a largo plazo.

¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3

Durante 2024, fortalecimos nuestros mecanismos de evaluación con un enfoque sistemático que nos permitió identificar oportunidades de mejora y mantener altos estándares en todos nuestros canales de atención. Aplicamos más de 900,000 encuestas dirigidas tanto a clientes como a colaboradores, lo que nos proporcionó información valiosa sobre la experiencia percibida y nos permitió tomar decisiones informadas para reforzar la satisfacción y la eficiencia operativa.

Este enfoque se reflejó en resultados sólidos a nivel institucional: nuestras filiales obtuvieron un promedio de 93 puntos en normas de servicio, y a nivel externo alcanzamos un 91% de satisfacción general y un Net Promoter Score (NPS) de 75. A nivel interno, registramos una satisfacción del 98% y un NPS de 90 entre colaboradores, evidencia del alineamiento y la consistencia de nuestros estándares de atención en toda la organización.

El desempeño del Banco Popular fue especialmente destacado: el 91% de los clientes se declaró satisfecho (Top Two Box), con un 69% calificando su experiencia como “muy satisfecho”, cinco puntos por encima del año anterior. Además, alcanzamos un NPS histórico de 70 puntos, superando nuestro récord previo. Los canales presenciales, como sucursales y Telebanco, continúan siendo valorados por su cercanía y calidez, superando el 90% de satisfacción y alcanzando un NPS de 79.

Estos resultados refuerzan nuestra convicción de que, incluso en un entorno cada vez más digital, la experiencia humana sigue siendo un diferenciador clave. Seguiremos apostando por un modelo de atención que combine tecnología, cercanía y excelencia, colocando siempre al cliente en el centro de cada decisión.



Indicador propio

Indicador	2024
Índice de satisfacción del cliente	94
Índice de Promotores Neto (NPS) para Banco Popular Dominicano	70
Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas durante el año	919.299
Tasa de retención de clientes (medida como porcentaje de clientes que permanecen activos en un periodo determinado)	91%
Tasa de abandono de clientes en productos o servicios clave	1.10%
Cantidad de quejas y reclamos de clientes	4.527
Tiempo promedio de resolución de reclamos y consultas (medido en horas o días)	2.5 días laborables
Número de iniciativas de mejora implementadas basadas en la retroalimentación de clientes.	214
Porcentaje de reclamaciones con respuesta favorable (opcional)	65.70%

Nuestros productos y servicios están diseñados para responder a las necesidades específicas de tres grandes grupos de clientes: personas, pequeñas y medianas empresas (PYMES), y clientes empresariales e institucionales. En total, ofrecemos una diversidad de 107 productos financieros, adaptados a las distintas etapas, perfiles y requerimientos de cada segmento.

Para el segmento de Personas —que incluye Banca Personal, Premium, Banca Privada y empleados del Grupo Popular— ofrecemos una amplia gama de soluciones financieras, entre ellas: tarjetas de crédito, débito y prepago (e-efectivo Móvil y Altice Peso), cuentas corrientes y de ahorro, préstamos personales, para vehículos e hipotecarios, certificados de depósito, instrumentos financieros y servicios de remesas.

Para el segmento de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), brindamos acceso a préstamos comerciales, líneas de crédito, leasing, tarjetas de débito y crédito, cuentas corrientes y de ahorro, y certificados de depósito. También ofrecemos servicios de comercio internacional, incluyendo cartas de crédito, garantías, fianzas, transferencias internacionales, cobros, referencias internacionales, contratos a plazo de divisas, factoring de exportación e integración con plataformas como PayPal.

En el caso de Banca de Empresas, Banca Corporativa y Banca Institucional, ofrecemos una propuesta robusta que incluye: préstamos comerciales, líneas de crédito, leasing, financiamiento de la cadena de suministro, y soluciones de banca de inversión como fusiones y adquisiciones, estructuración de valores y deuda, préstamos sindicados, operaciones de sale & leaseback, swaps y custodia de cuentas. A esto se suman servicios de pago y cobro, comercio internacional, y productos tradicionales como cuentas corrientes y certificados de depósito corporativos.

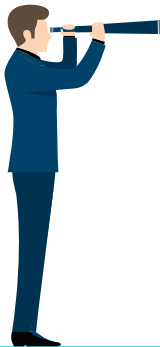
Destacados de la gestión 2024



En 2024, dimos pasos firmes hacia la consolidación de un modelo de atención centrado en la eficiencia, la personalización y la excelencia operativa. Un hito clave fue la implementación del Sistema de Gestión de Filas en el 100% de nuestras sucursales, lo que permitió ofrecer una atención más ordenada, ágil y adaptada a las necesidades de cada cliente. Esta mejora se complementó con el servicio de agenda digital de citas, que gestionó más de 650,000 solicitudes durante el año, optimizando la experiencia en oficinas y reduciendo significativamente los tiempos de espera.

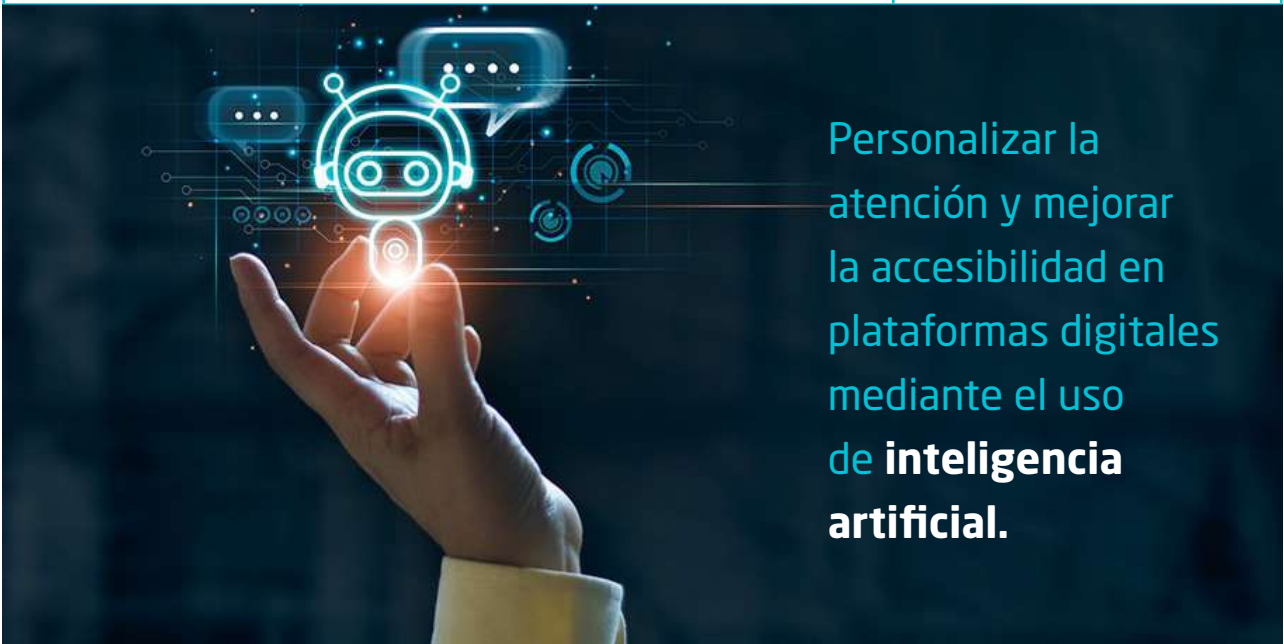
Estos avances fueron posibles gracias al compromiso y desempeño de nuestros equipos. A través de **11,000 encuestas internas**, alcanzamos un destacado **98% de satisfacción entre colaboradores**, reflejo del orgullo y alineación con nuestra cultura de servicio. Además, el **Programa de Certificación en Servicio** reconoció a **659 unidades** con categoría **Oro/Oro Máster** y a **424 unidades** con **Plata**, cubriendo al 99% de las unidades evaluadas a nivel nacional. Este reconocimiento evidencia el profesionalismo con el que nuestros equipos hacen tangible la promesa de valor de nuestra marca.

Más que logros aislados, estos hitos son evidencia del alineamiento entre nuestra visión institucional y la experiencia real que entregamos cada día. Reafirman que cuando ponemos al cliente en el centro y potenciamos nuestras capacidades humanas y tecnológicas, los resultados no solo se alcanzan, sino que superan las expectativas. Seguiremos innovando, perfeccionando procesos y fortaleciendo el equilibrio entre eficiencia operativa y cercanía humana, con la convicción de que la excelencia en el servicio es un camino continuo, no un destino.



Nuestra visión a futuro
Resolver el 97% de reclamos en primera interacción.

Retos	Horizonte de tiempo
Personalizar la atención y mejorar la accesibilidad en plataformas digitales mediante el uso de inteligencia artificial (Chatbot) en la App Popular	Corto plazo
Resolver el 97% de reclamos en primera interacción	Corto plazo



Personalizar la atención y mejorar la accesibilidad en plataformas digitales mediante el uso de inteligencia artificial.

08

Medio ambiente

En Grupo Popular, la ecoeficiencia es un pilar transversal de nuestra estrategia operativa.

8.1 Ecoeficiencia

ODS 6, 7, 8, 13, 15, 17

¿Por qué es importante?

GRI 3-3

En Grupo Popular, la ecoeficiencia es un pilar transversal de nuestra estrategia operativa y de sostenibilidad. Asumimos el compromiso de gestionar los recursos de forma responsable, impulsando iniciativas que optimicen el consumo de agua y energía, y reduzcan la generación de residuos. Esta gestión eficiente no solo responde a objetivos operativos, sino que forma parte de nuestra visión de largo plazo: crear valor compartido para el entorno, las personas y la organización.

Somos conscientes del impacto ambiental de nuestras operaciones, en particular en lo relacionado con el consumo energético, la huella de carbono, el uso del agua y la producción de residuos. Por ello, integramos el uso sostenible de los recursos naturales como parte fundamental de nuestro ADN corporativo, convencidos de que operar con responsabilidad ambiental fortalece tanto nuestra competitividad como nuestra contribución al desarrollo sostenible del país.

¿Cómo lo gestionamos?

Para conocer nuestras políticas que orientan la gestión, diríjase a nuestro [Informe de Sostenibilidad de 2023](#) página 73.

GRI 3-3, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4

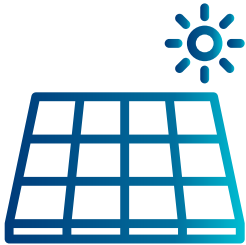
Dada la naturaleza de nuestras operaciones, el consumo energético es una de las principales áreas de impacto ambiental. Para abordar esto, hemos incrementado el uso de energía limpia proveniente de fuentes fotovoltaicas, alcanzando un consumo total de 14,113 MWh de energía renovable, lo que representa un aumento del 3% respecto al año anterior.

El 100% de la energía renovable que abastece al Complejo Torre Centro es suministrada por AES Dominicana. Esta energía se genera en uno de los parques solares de AES Dominicana y se distribuye a través del Sistema Energético Interconectado (SENI) bajo un contrato de suministro con una provisión anual promedio de 9,300 megavatios. El uso de energía renovable nos permite reducir nuestra huella de carbono en 8,484 toneladas anuales de CO2 en promedio, equivalente al consumo anual de energía de 26,650 hogares y a 848,406 árboles salvados.

Además, contamos con un sistema dedicado al monitoreo del suministro eléctrico y la producción fotovoltaica de nuestras 57 oficinas con paneles solares. También hemos implementado sistemas de eficiencia energética, como el control y medición inteligente de la temperatura y la calidad del aire, iluminación LED, y el monitoreo del consumo de combustible en nuestras plantas eléctricas. Estos sistemas de automatización están presentes en todos nuestros edificios y sucursales.



En conjunto con las iniciativas mencionadas, en el Grupo Popular gestionamos la eficiencia energética a través de un enfoque basado en mejores prácticas. Nuestras Políticas Generales de Sostenibilidad y Banca Responsable recogen nuestros compromisos en ecoeficiencia, incluyendo:



Minimizar

El impacto ambiental de nuestras operaciones.



Proteger

Los recursos naturales y revertir las pérdidas recurrentes por su uso inadecuado.



Asegurar

El uso eficiente y sostenible de los recursos naturales.

Contamos con prácticas consolidadas en todas nuestras sucursales, que incluyen sistemas de monitoreo energético, el Programa de Ecoeficiencia y Cultura 3Rs, y la gestión integral de residuos. Estos esfuerzos están respaldados por procesos estructurados para medir, registrar y reportar el uso de energía, agua y residuos, fortaleciendo así nuestra capacidad para gestionar los recursos de forma responsable.

Cada año, integramos aprendizajes operativos que elevan nuestros estándares de desempeño. En 2024 destacamos:

- La implementación de sistemas de monitoreo para climatización, iluminación, paneles solares y medidores eléctricos, que permiten una supervisión continua y una respuesta ágil ante desviaciones.
- El fortalecimiento del mantenimiento preventivo en los sistemas fotovoltaicos, reduciendo pérdidas y asegurando una mayor eficiencia en la generación de energía renovable.
- La capacitación continua del personal involucrado en la gestión energética, garantizando una operación alineada con los objetivos de sostenibilidad y preparada para escalar buenas prácticas.



¿Cómo lo evaluamos?

GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4

Contamos con un Centro de Gestión y Eficiencia Energética que nos permite monitorear la red eléctrica de nuestras sucursales y edificios. Actualmente, contamos con 117 oficinas automatizadas, lo que nos permite controlar y gestionar de forma remota, a través de nuestra red interna, el uso de sistemas de iluminación y aire acondicionado mediante sensores de temperatura, humedad, generadores eléctricos, tanques de combustible y medidores eléctricos. También monitoreamos los sistemas de respaldo UPS.

La automatización nos permite medir en tiempo real todas las variables que afectan el consumo energético, como el uso de equipos electromecánicos. Además, monitoreamos la producción de los sistemas de paneles solares fotovoltaicos y contamos con sistemas de alerta para detectar daños a tiempo y garantizar la continuidad del negocio.

Nuestro sistema fotovoltaico es bidireccional, lo que significa que la energía limpia no consumida por el banco se inyecta al sistema energético nacional, beneficiando a hogares y empresas dominicanas según el reglamento de medición neta de la Comisión Nacional de Energía. Como grupo comprometido con la sostenibilidad medioambiental, evaluamos nuestro progreso en eficiencia energética mediante el seguimiento continuo del consumo y la producción fotovoltaica.

Si bien nuestros esfuerzos continúan enfocados en reducir el impacto ambiental, en 2024 se registró un aumento agregado en el consumo total de energía. Este incremento se debió principalmente a un mayor uso de electricidad proveniente de fuentes no renovables y al aumento en el consumo de combustibles asociados a fuentes móviles por la inclusión de la flotilla vehicular de Santiago. A pesar de la reducción en el uso de combustibles de fuentes estacionarias y de un leve crecimiento en el consumo de electricidad de origen renovable.

GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4

Consumo energético dentro de la organización				
Indicador	2021	2022	2023	2024
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables (MJ)	9,941,292	13,047,012	25,138,422	33,714,347
Consumo de combustibles procedentes de fuentes móviles (MJ)	N/A	N/A	11,254,266.33	22,118,747
Consumo de combustibles procedentes de fuentes estacionarias (MJ)	9,941,292	13,047,012	13,884,156	11,595,600
Consumo total de refrigeración (MJ)	40,788,000	43,574,400	57,525,643	50,745,768
Consumo total de electricidad (MJ)	98,020,800	99,442,800	107,597,732	110,971,073
Consumo de electricidad procedente de fuentes no renovables (MJ)	83,779,200	51,858,000	58,108,532	60,163,337
Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables (MJ)	14,241,600	47,584,800	49,489,200	50,807,736
Consumo total de energía (MJ)	107,962,092	112,489,812	132,736,155	144,685,420
Intensidad de la energía				
Indicador	2021	2022	2023	2024
Ratio de intensidad energética (MJ por empleado de Banco Popular Dominicano)	10,620	12,852	15,192	16,505
Reducción (aumento) del consumo de energía				
Indicador	2021	2022	2023	2024
Reducción (aumento) de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia (MJ)	7,574,400	4,528,800	8,985,600	11,949,265



Nota: El cálculo del consumo energético incluye el consumo de electricidad de todas las filiales de Grupo Popular, excepto Popular Bank en Panamá. Las cifras presentadas reflejan un aumento, no una reducción en el consumo energético. A partir del 2023, la reducción del consumo energético considera el consumo de combustibles de fuentes móviles y estacionarias, el consumo de energía eléctrica no renovable y fotovoltaica. En el 2021 y 2022 no se tomó en cuenta el consumo de combustibles móviles. Para el indicador de reducción del consumo energético se toma como referencia el consumo del año anterior.



Extracción de agua

GRI 303-3

A pesar de un crecimiento en el número de oficinas, nuestros procesos de automatización y monitoreo han permitido una reducción de más de un 17% en la extracción total de agua, reflejo de la mejora en la ecoeficiencia de nuestra red de servicios. Este avance, sin embargo, también conlleva un mayor uso de recursos hídricos, lo que nos impulsa a redoblar nuestros esfuerzos en la gestión eficiente del agua. Para ello, hemos puesto en marcha diversas iniciativas que promueven el uso responsable del recurso, entre ellas la instalación de sistemas de reciclaje y reutilización, así como la incorporación de tecnologías que optimizan el consumo en nuestras operaciones cotidianas.

Nuestro objetivo es equilibrar el crecimiento con prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental, asegurando que cada nueva oficina opere con los más altos estándares de sostenibilidad.

Indicador	2021	2022	2023	2024
Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.	311	259	274	227



Generación de residuos

GRI 306-1, GRI 306-2

En el marco de nuestra visión institucional de sostenibilidad, el Banco Popular Dominicano continúa fortaleciendo su gestión de residuos y desempeño ambiental a través de la implementación de prácticas alineadas con los principios de reducir, reutilizar y reciclar (3R). En 2024, fuimos reconocidos con la Certificación Oro en Sostenibilidad 3R, otorgada por Sostenibilidad 3R y el CEDAF, sumando 9 nuevas sedes certificadas para alcanzar un total de 30 oficinas, incluyendo el Complejo Torre Popular. Estas oficinas operan bajo criterios técnicos que abarcan la eficiencia en el uso del agua, la calidad del aire interior, el ahorro de energía y combustibles fósiles, y la gestión adecuada de residuos. Asimismo, se aplican estándares de salud y seguridad ocupacional, con comités internos que supervisan el cumplimiento de objetivos ambientales mediante metas claras y mecanismos de seguimiento.

A partir de 2024, nuestras oficinas certificadas también participan activamente en el Programa de Voluntariado Popular, integrando iniciativas de reforestación, educación ambiental y gestión social, lo que amplía su impacto territorial y comunitario. Promovemos estas certificaciones en línea con nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable.

Como parte de nuestra gestión responsable, mantenemos un protocolo riguroso de trazabilidad de residuos, que incluye un pesaje inicial en oficinas y puntos limpios, validado posteriormente por el gestor autorizado mediante pesaje final. Cada registro es documentado mediante manifiestos específicos por oficina y sistematizado en una base centralizada, lo que garantiza control, transparencia y mejora continua en nuestro desempeño ambiental.



GRI 306-3

En 2024, se registró un aumento en la cantidad de papel recolectado, impulsado por la expansión continua del programa de ecoeficiencia a un mayor número de oficinas a nivel nacional. Asimismo, la recolección de plástico y cartón mostró un crecimiento significativo, resultado del compromiso activo de nuestros colaboradores, quienes comenzaron a traer residuos provenientes de sus hogares y comunidades.



GRI 306-3
Indicador propio

Generación de residuos			
Indicador	2022	2023	2024
Papel (Kg)	81,004	74,516	114,213
Plástico (Kg)	3412	1,629	2,707
Cartón (Kg)	3,229	5,937	11,067
Tarjetas trituradas (Kg)	122	450	120
Bolsas valija (Kg)	1,162	4,874	7,024
Tubos fluorescentes (Kg)	262	283	2,655
Basura común (Kg)	210,000	624,190	841,960
Pilas (Kg)	0	0	46
Residuos infecciosos	4	29	15
Total (Kg)	355,922	712,036	979,807



Nota: No contamos con una contabilización segmentada de los residuos que se producen en nuestras instalaciones y los residuos que traen los empleados de sus casas y comunidades. Se considera únicamente el papel generado en las 30 oficinas incorporadas al programa Sostenibilidad 3R. La generación de basura común solo corresponde a la de Complejo Torre Popular.

Destacados de la gestión 2024

En 2024, nuestra participación en el IX Encuentro Anual de Empresas Certificadas en Sostenibilidad 3R reafirmó el liderazgo del Banco Popular en prácticas de ecoeficiencia. Además de ampliar el número de oficinas certificadas, fuimos reconocidos por nuestras iniciativas de transformación comunitaria con energía limpia, reflejando nuestro compromiso de generar impacto ambiental positivo más allá de nuestras instalaciones.

Entre las sucursales certificadas este año se destacan Baní, Navarrete, Las Terrenas, Constanza, Tenares, El Portal, Alcarizos, Gazcue y Juan Dolio.

Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filiales	Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Grupo Popular	Minimizar las averías de los sistemas fotovoltaicos instalando protección eléctrica en 85% de las oficinas que cuentan con instalación fotovoltaica.	★ Logrado	En 2024, implementamos sistemas de protección eléctrica en el 85% de las oficinas con instalaciones fotovoltaicas, lo que permitió reducir significativamente las averías y fortalecer la continuidad operativa de nuestras fuentes de energía renovable. Esta acción refuerza nuestro enfoque preventivo en la gestión energética y la resiliencia de nuestras operaciones.
	Certificar 9 nuevas oficinas en ecoeficiencia bajo el estándar de Sostenibilidad 3Rs.	★ Logrado	En 2024, certificamos 9 nuevas oficinas bajo el estándar de Sostenibilidad 3Rs, alcanzando un total de 38 oficinas certificadas, además del Complejo Torre. Este avance consolida nuestro liderazgo en ecoeficiencia dentro del sector financiero y evidencia la institucionalización de una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad ambiental.
Banco Popular Dominicano	Fortalecer los procesos de gestión de residuos sólidos en el complejo torre incluyendo nuevos puntos limpios para la clasificación de residuos.	Parcialmente logrado	Avanzamos en el fortalecimiento de la gestión de residuos en el Complejo Torre mediante la implementación de nuevos puntos limpios y el desarrollo de un piloto de compostaje en la cafetería institucional.
	Instalación de 30 medidores eléctricos ION para controlar y fiscalizar la energía suministrada por los suplidores.	★ Logrado	Completamos la instalación de 30 medidores eléctricos ION para el monitoreo y fiscalización del consumo energético suministrado por terceros.

Nuestra visión a futuro

Retos	Horizonte de tiempo
Establecer espacios de diálogo con clientes del sector turismo para identificar oportunidades de mejora en prácticas de economía circular, así como necesidades de formación técnica, contribuyendo a una cadena de valor más sostenible y resiliente.	Corto plazo (1 año)
Ampliar la cobertura del programa Ecoeficiencia y Cultura 3Rs mediante la implementación de un sistema de compostaje en el Complejo Torre, orientado a la gestión responsable de residuos orgánicos y la promoción de prácticas circulares.	Corto plazo (1 año)
Aumentar el número de oficinas certificadas e incorporar soluciones innovadoras de monitoreo ambiental, como la apicultura urbana, para fortalecer la gestión de calidad del aire y la biodiversidad en entornos urbanos.	Corto plazo (1 año)
Desarrollar una estrategia de comunicación interna que visibilice los avances del programa de ecoeficiencia y movilice a los colaboradores como agentes activos del cambio cultural en favor de la sostenibilidad.	Corto plazo (1 año)
Colaborar con cinco clientes del sector turismo para apoyar sus prácticas de eficiencia en el uso de recursos y economía circular.	Largo plazo (5 años)

8.2 Estrategia climática

ODS 3, ODS 6, ODS 7, ODS 13, ODS 15, ODS 17

¿Por qué es importante?

GRI 3-3

Reconocemos la importancia de la acción climática para enfrentar los desafíos del cambio climático. Nuestro enfoque se basa en dos pilares esenciales: la mitigación y la adaptación, con el objetivo de proteger nuestro entorno y asegurar un futuro sostenible para la República Dominicana.



Mitigación

Trabajamos por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y por implementar prácticas sostenibles que minimicen nuestra huella de carbono. Nuestras principales iniciativas incluyen:

- **Fomento de energías renovables:** Apoyamos el uso de fuentes de energía limpia y renovable para disminuir la dependencia de combustibles fósiles.
- **Optimización de la eficiencia energética:** Adoptamos tecnologías y prácticas que mejoran el uso eficiente de la energía en todas nuestras operaciones.
- **Proyectos de reforestación:** Participamos en programas de reforestación para aumentar la cobertura vegetal y mejorar la captura de carbono.



Adaptación

Nos enfocamos en fortalecer la capacidad del país para adaptarse a los impactos del cambio climático. Nuestras estrategias de adaptación incluyen:

- **Infraestructura resiliente:** Desarrollamos y mejoramos infraestructuras capaces de resistir eventos climáticos extremos.
- **Sistemas de alerta temprana:** Implementamos sistemas que permiten prever y responder rápidamente a desastres naturales.
- **Educación y concienciación:** Promovemos la educación ambiental y la concienciación sobre prácticas sostenibles entre nuestros empleados y la comunidad.

En Grupo Popular reconocemos la urgencia de fortalecer nuestra gestión frente al cambio climático, en coherencia con nuestra responsabilidad como grupo financiero líder en la región. Para ello, hemos desarrollado un marco estratégico que articula una gobernanza climática robusta, junto con métricas e indicadores que orientan nuestras metas de mitigación y adaptación.

Nuestra contribución se manifiesta a través de soluciones financieras sostenibles, programas de educación ambiental y acciones que fomentan una cultura de conciencia climática. Para asegurar una respuesta institucional coherente, hemos establecido los Lineamientos de Sostenibilidad y Banca Responsable, los cuales definen principios de actuación frente a desafíos críticos como el cambio climático y alinean nuestras iniciativas con la agenda global de sostenibilidad.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 3-3

Promovemos una gestión climática transversal para contribuir activamente a una agenda climática conjunta . Para ello, hemos adoptado medidas concretas de mitigación orientadas a reducir nuestra huella de carbono y fortalecer la integración de criterios ambientales en los procesos operativos y de negocio.

Durante 2024, avanzamos en la implementación de acciones clave como el uso de fuentes de energía renovable, la mejora continua de la eficiencia energética, la ampliación de nuestra oferta de productos y servicios sostenibles, y la gestión responsable de residuos sólidos. Además, impulsamos iniciativas de reforestación, capacitación en sostenibilidad y programas de sensibilización ambiental dirigidos a nuestros colaboradores y comunidades.

Acción climática			Nombre de la iniciativa	Descripción y resultados
Mitigación			Siembra de árboles	Se sembraron 100.07 hectáreas de árboles en las cuencas de los ríos Yaque del Norte y Ozama Alto, con un potencial estimado de captura de 29,300 toneladas de CO ₂ . Estas jornadas de reforestación, desarrolladas a través del Plan Sierra, el Fondo de Agua Santo Domingo y otras alianzas estratégicas, contaron con la participación activa de 660 empleados voluntarios, reforzando el compromiso corporativo con la acción climática y el involucramiento del talento interno.
Adaptación			Humedales artificiales	Se apoyó la construcción de dos humedales artificiales en San José (Jarabacoa) y La Cuaba (Pedro Brand), beneficiando directamente a 900 y 600 personas, respectivamente. Estas infraestructuras verdes permiten mejorar la calidad del agua en los ríos Yaque del Norte e Isabela, contribuyendo a la gestión sostenible de los recursos hídricos y a la resiliencia de las comunidades frente al cambio climático.
Sensibilización y capacitación			Formación ejecutiva en materia de cambio climático y sostenibilidad - realizada en el marco de la Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad (CRSES) "Alejandro E. Grullón E."	Se desarrollaron 25 actividades formativas que impactaron a más de 1,100 personas, incluyendo: • 7 charlas y conferencias especializadas • 3 diálogos de Responsabilidad Social Empresarial • 3 cursos en criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) en alianza con Fortética Estas acciones fortalecieron las capacidades de distintos públicos clave en temas de sostenibilidad y liderazgo responsable.
Adaptación y Mitigación			Articulación Empresarial para la Acción Climática (Empresas por el Clima)	A través de este espacio se realizaron varias actividades con más de 150 participantes para fortalecer tanto la adaptación y resiliencia de las empresas frente a los riesgos climáticos como la mitigación a través de sensibilización acerca de la medición de la huella de carbono y la reducción de emisiones a empresas clientes del Banco Popular. Adicionalmente trabajamos en la actualización y mejora de la herramienta "RDuceTuHuella" para la estimación de huellas de carbono corporativas.
Adaptación y Mitigación			Generación de energía fotovoltaica	Contamos con 12,850 paneles fotovoltaicos propios instalados en 57 oficinas y 33 parqueos, con los cuales generamos 4,153 MW de energía limpia durante el 2024 gracias a una capacidad instalada de 3.7 MW.



Como parte de nuestro compromiso con la protección de los recursos hídricos y la promoción de soluciones basadas en la naturaleza, en Grupo Popular hemos avanzado en la construcción de humedales artificiales como sistemas sostenibles de tratamiento de aguas residuales. Estas iniciativas buscan reducir las cargas contaminantes que llegan al río Yaque del Norte y sus afluentes, fundamentales para la resiliencia hídrica de nuestro territorio insular.

En alianza con el Fondo Agua Yaque del Norte, en 2024 finalizamos la construcción del humedal artificial “Barrio Hipólito” en San José de Jarabacoa, el cual trata diariamente 140 m³ de aguas servidas, beneficiando a una población de aproximadamente 900 personas.

Adicionalmente, en el marco del proyecto “Alianza para la Restauración de la Microcuenca del Río Higüero”, contribuimos a la construcción de un humedal artificial en el sector “La Clínica” del Distrito Municipal La Cuaba. Este sistema trata hasta 165 m³ diarios de aguas residuales, beneficiando directamente a una comunidad de 680 habitantes.

Estos humedales replican procesos naturales de depuración mediante el uso de plantas, microorganismos y materiales filtrantes, logrando una remoción eficiente de contaminantes como DBO5, DQO y coliformes. Su implementación no solo mejora la calidad del agua en la cuenca del río Higüero, sino que también refuerza la salud pública, la protección ambiental y el bienestar comunitario, demostrando el valor de las infraestructuras verdes en contextos rurales y periurbanos.



¿Cómo lo evaluamos?

GRI 3-3

Evaluamos continuamente nuestra gestión energética y climática para garantizar eficiencia, transparencia y mejora continua. Como parte de este proceso, realizamos auditorías sistemáticas de las facturas energéticas, contrastándolas con los registros de nuestros medidores internos. Este control cruzado nos permite validar la precisión del consumo reportado y asegurar que se mantenga dentro de los parámetros establecidos.

Adicionalmente, realizamos anualmente un **inventario de gases de efecto invernadero (GEI)** para Banco Popular Dominicano, que constituye una herramienta clave para orientar nuestras decisiones estratégicas y consolidar una cultura corporativa alineada con la acción climática. Este inventario persigue múltiples objetivos:

- Definir metas climáticas ambiciosas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- Integrar criterios climáticos en la toma de decisiones de negocio, asegurando coherencia en todas las operaciones.
- Identificar oportunidades de eficiencia que permitan reducir costos y minimizar impactos negativos.
- Medir el impacto real de nuestras políticas ambientales y energéticas, asegurando su efectividad.
- Ofrecer información relevante y transparente a nuestros grupos de interés, incluidos clientes, accionistas y la ciudadanía.
- Acelerar la transición hacia una economía baja en carbono, alineada con los desafíos globales y regionales.
- Compartir aprendizajes y buenas prácticas que contribuyan a una sostenibilidad colectiva.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, posicionándonos como líderes en la lucha contra el cambio climático y en la promoción de prácticas responsables.

El Inventario de Gases de Efecto Invernadero de Banco Popular Dominicano para el 2024 fue calculado bajo el enfoque de control operacional. Nuestro inventario abarca las emisiones de alcances 1 y 2, así como categorías clave del alcance 3, como la 3 (actividades relacionadas a combustibles y energía) y la 15 (inversiones financieras). La elaboración de este inventario se basó en el estándar del GHG Protocol: Corporate Accounting and Reporting Standard (WRI y WBCSD) y el estándar de emisiones financiadas de la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF).

Para calcular las emisiones derivadas del uso de gases refrigerantes como parte del alcance 1, se emplearon datos correspondientes únicamente a las recargas de refrigerante R-410^a para los equipos de AC realizados durante 2024. Los valores de Potencial de Calentamiento Global (GWP) fueron obtenidos del Sexto Informe de Evaluación (AR6) del IPCC, mientras que los factores de emisión se tomaron de DEFRA o la IEA, según correspondiera.

Durante la elaboración del inventario de 2024 se implementaron mejoras metodológicas significativas. Por ejemplo, se logró una delimitación más precisa de los sitios operativos, un mapeo detallado de los consumos de combustible vehicular y una mayor precisión en el cálculo de emisiones asociadas al uso de refrigerantes.

También mejoramos sustancialmente la metodología utilizada en la estimación de nuestras emisiones financiadas (Alcance 3, Categoría 15), adoptando un enfoque más exhaustivo según las directrices del Estándar PCAF. En 2023, nuestro primer cálculo de emisiones financiadas consideró únicamente la clase de activo "préstamos empresariales", mientras que el inventario de 2024 incluye un espectro más amplio, incorporando "Préstamos de vehículos de motor", "Hipotecas comerciales", "Hipotecas residenciales" y "Financiamiento de Proyectos". Con esta mejora, el volumen de operaciones evaluadas creció en un 65%, evidenciando la mayor cobertura del análisis. En ambas estimaciones, incluimos los segmentos PYME, empresarial y corporativo en la estimación, con lo cual alcanzamos una cobertura del 100% de nuestros préstamos comerciales.

Es importante señalar que una comparación directa con años anteriores debe interpretarse con cautela debido a las mejoras metodológicas mencionadas. Estas iniciativas son solo una muestra de las acciones que nos posicionan como un referente nacional en la acción climática.

GRI 305-1, GRI 305-2², GRI 305-3

Alcances y categorías	2021	2022	2023	2024
Emisiones alcance 1 (tCO ₂ e)				
Total alcance 1	626 (año base)	1,907	3,088	2,913
Emisiones alcance 2 (tCO ₂ e)				
Total alcance 2	14,158 (año base)	7,656	9,205	8,889
Emisiones de alcance 3 (tCO ₂ e)				
Categoría 3- Actividades relacionadas con combustibles y energía	-	2,996 (año base)	3,459	3,508
Categoría 15- Inversiones*	-	-	7,677,037 (año base)	8,122,081
Emisiones totales de todos los alcances (tCO ₂ e)				
Emisiones totales alcance 1	626	1,907	3,088	2,913
Emisiones totales alcance 2	14,158	7,656	9,205	8,889
Emisiones totales alcance 3	-	2,996	7,680,496	8,125,589
Emisiones totales (tCO ₂ e)	14,784	12,559	7,692,789	8,137,391

Nota: Emisiones calculadas con la herramienta HFC Emissions Accounting Tool (ICF/EPA), usando factores de emisión de DEFRA o IEA, y valores GWP del Sexto Informe del IPCC (AR6), según tipo de gas y equipo reportado. Los alcances 1 y 2 incluyen los gases CO₂, CH₄ y N₂O, mientras que el alcance 3 los incluye todos (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃). El cálculo de las emisiones GEI corresponde únicamente a Banco Popular.

*El desglose de las emisiones de Inversiones (Alcance 3, Categoría 15) se presenta en la tabla a continuación.

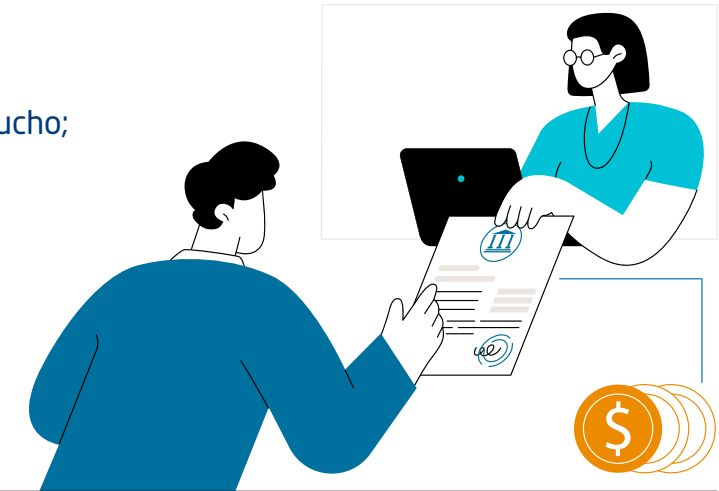
Las emisiones de Alcance 1 (directas) representaron 2,913 tCO₂e. Las fuentes principales fueron: consumo de combustible vehicular (43% del Alcance 1, equivalente a 1,242 tCO₂e), uso de gases refrigerantes (33%, 956 tCO₂e) y combustible para plantas de emergencia (23%, 715 tCO₂e). Las emisiones de Alcance 2 (indirectas por energía) constituyeron la mayor porción de las emisiones operacionales, con un 57% (8,889 tCO₂e), originadas por el consumo de 14,061,398 kWh de electricidad de la red. Algunos de estos incrementos pueden atribuirse a la apertura de nuevas oficinas y la mejora en el mapeo del consumo energético. Por otro lado, es destacable el aumento del 6% en la autogeneración de energía renovable (9,959,314 kWh) en el Complejo BPD durante 2024, lo que representa un avance positivo.

² Hemos seleccionado el año 2015 como nuestro año base. No obstante, este se revisa anualmente y se compara con el escenario de "Business As Usual" (BAU) para el período 2015-2020.

Actividad	Total saldo capital (DOP)	Emisiones alcances 1 + 2 (tCO ₂ e)	Emisiones alcance 3 (tCO ₂ e)	Intensidad emisiones tCO ₂ e/MDOP	Puntuación calidad de datos
Emisiones absolutas por clase de activos					
Préstamos empresariales	\$147,612,885,851	2,442,669	4,750,948	32.52	4
Vehículos de motor	\$2,375,760,319	2,866	-	0.80	4
Hipotecas	\$6,337,003,728	11,399	-	1.39	4
Bienes raíces comerciales	\$7,304,349,047	214,343	-	24.32	4
Financiación de proyectos	\$562,664,740	370,729	329,127	9.95	4
Total	\$164,192,663,685	3,042,006	5,080,075	68.98	4

En cuanto a las emisiones financiadas, observamos que la categoría de activos “Préstamos empresariales” generó el 89% de las emisiones de esta categoría con 7,193,617 tCO₂e, seguido de “Financiación de proyectos” con el 9%, “Bienes raíces comerciales” con el 3% y en porcentajes menores al 1% los activos restantes. Los sectores económicos que representan el 71% de la cartera del total de préstamos empresariales en el año 2024 fueron: Producción de Alimentos y Bebidas (1,292,517 tCO₂e, 18%), Fabricación de Productos Químicos, plástico y caucho (1,009,372 tCO₂e, 14%) y otras industrias manufactureras con 938,092 tCO₂e (13% del total de los préstamos empresariales). Seis sectores generaron el 71% de las emisiones del activo préstamos empresariales. Específicamente, los sectores que generaron mayor cantidad de emisiones de este activo fueron:

- 1) producción de alimentos y bebidas;
- 2) fabricación de productos químicos, plástico y caucho;
- 3) otras industrias manufactureras;
- 4) comercio;
- 5) agricultura, ganadería, caza y silvicultura;
- 6) construcción.



La tabla a continuación presenta los valores de las emisiones financiadas absolutas (tCO₂e) de los Alcance 1 y 2, el comercio 3 y los totales, de cada sector con operaciones de crédito vigentes de la cartera del Banco Popular Dominicano, correspondientes al activo préstamos empresariales.

Emisiones financiadas por actividad económica del activo préstamos empresariales				
Actividad Económica	Emisiones Financiadas Alcance 1+2 (tCO ₂ e)	Emisiones Financiadas Alcance 3 (tCO ₂ e)	Emisiones Financiadas Alcance 1+2 +3 (tCO ₂ e)	% emisiones financiadas
Producción de alimentos y bebidas	226,060.60	1,066,456.41	1,292,517.01	18%
Fabricación de productos químicos, plásticos y caucho	549,283.21	460,088.58	1,009,371.79	14%
Otras industrias manufactureras	506,564.12	431,527.47	938,091.59	13%
Comercio al por mayor	156,075.08	560,986.74	717,061.83	10%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	405,787.94	222,369.93	628,157.87	9%
Construcción	31,361.40	512,880.21	544,241.62	8%
Comercio al por menor	46,358.06	345,882.72	392,240.78	5%
Automóviles	62,618.09	222,488.46	285,106.55	4%
Transporte y almacenamiento	99,378.02	153,623.02	253,001.04	4%
Instituciones financieras	45,212.05	205,031.96	250,244.02	3%
Turismo	23,289.69	183,225.46	206,515.15	3%
Actividades inmobiliarias, alquiler y actividades empresariales	62,263.09	127,999.45	190,262.54	3%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	108,724.61	26,974.18	135,698.79	2%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	26,846.84	43,685.65	70,532.49	1%
Actividades de los hogares (empl. y contrato servicios domésticos)	10,126.73	39,716.07	49,842.80	1%
Explotación de minas y canteras	27,161.39	18,241.64	45,403.03	1%
Reparación	20,575.58	15,838.62	36,414.20	1%
Servicios relacionados con la salud	4,793.22	31,351.20	36,144.42	1%
Productos de madera y papel	11,793.84	12,024.46	23,818.30	0%
Elaboración productos textiles	5,218.56	18,344.86	23,563.42	0%
Enseñanza	3,081.80	14,649.67	17,731.47	0%
Correo y telecomunicaciones	2,386.76	11,553.88	13,940.65	0%
Seguros	2,187.35	11,550.81	13,738.16	0%
Actividades de edición e impresión	1,834.25	8,387.70	10,221.95	0%
Pesca	2,185.58	2,217.97	4,403.55	0%
Fabricación productos de piel	1,274.90	1,795.77	3,070.67	0%
Fabricación equipos de transporte	107.29	1,641.46	1,748.75	0%
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	55.69	241.49	297.18	0%
Administración pública y defensa: planes de seguridad social de afiliación obligatoria	28.2	138.72	166.98	0%
Total	2,442,668.68	4,750,948.42	7,193,617.10	100%

A continuación, se presenta una comparación anual de los indicadores relacionados con la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de la organización, correspondientes a los años 2023 y 2024. Se detallan las ratios de intensidad para los alcances 1 y 2 y para la categoría 15 del alcance 3, así como los parámetros utilizados para su cálculo y los tipos de gases incluidos. Esta información permite evaluar el desempeño ambiental de la organización en términos de eficiencia en la gestión de sus emisiones, destacando una mejora en la intensidad de GEI por millón de activos entre ambos años para los alcances 1 y 2, y reflejando la mejora metodológica y mayor cobertura del portafolio para el cálculo de la categoría 15 del alcance 3 (inversiones).

GRI 305-4

Indicador	2023	2024
Ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización (Alcance 1 y 2)	0.016 tCO ₂ e por millón de activos	0.014 tCO ₂ e por millón de activos
Parámetros (denominador) específicos que se seleccionaron para calcular la ratio.	Toneladas de CO ₂ e por millones de activos al cierre del año 2023. El correspondiente a los activos al cierre de 2023 es de 755,266 millones de pesos.	Toneladas de CO ₂ e por millón de activos al cierre del 2024, los cuales alcanzaron los \$849,557 millones de pesos dominicanos.
Ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización (Alcance 3, categoría 15)	20.87 tCO ₂ e/ M DOP	68.98 tCO ₂ / M DOP
Gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ o todos.	Alcance 1 y 2: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	Alcance 1 y 2: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O. Alcance 3: todos.

Nota: Se actualizó el ratio de intensidad de las emisiones GEI de alcance 3 para el 2023 para incluir las emisiones del segmento PYME y lograr así una mayor cobertura del portafolio y mantener la consistencia con la intensidad de emisiones reportada para el 2024.

A pesar de que la ratio de intensidad de las emisiones de GEI para los alcances 1 y 2 presenta una reducción con relación al año anterior, la intensidad para el alcance 3, categoría 15, presenta un aumento significativo respecto al 2023 (19.98 tCO₂/MDOP). Sin embargo, es importante destacar que este aumento se debe principalmente a la ampliación en la cobertura de la cartera por tipos de activo, por lo que no son cifras directamente comparables.

GRI 305-5

Indicador	2023	2024
Reducción de las emisiones GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO ₂ equivalente.	Durante el 2023 no se presentaron reducciones en las emisiones de GEI. Sin embargo, por medio del uso de energía limpia, Banco Popular evitó la emisión de 5,383 tCO ₂ e por electricidad limpia comprada y 2,441 tCO ₂ e por electricidad autogenerada (fotovoltaica) para un total de 7,824 tCO ₂ e.	Con relación al 2023, en 2024 se observa una reducción de 491 tCO ₂ e para los alcances 1 y 2. Se observa una reducción de 2,982 tCO ₂ e en las emisiones de alcance 1 y 2 para el 2024, con relación al año base (2021). Esta reducción se debe principalmente mejoras en la metodología de cálculo.
Gases incluidos en el cálculo	CO ₂ , CH ₄ y N ₂ O.	CO ₂ , CH ₄ y N ₂ O.
Año base	El año base para el cálculo es 2015 (del 1ro de enero al 31 de diciembre 2015), año en el cual Banco Popular emitió 18,801 tCO ₂ e.	La reducción se presenta en comparación con el año 2021.
Alcance en el que se produjo la reducción	No aplica	Alcances 1 y 2

Nota: Para el inventario de 2024, se mejoró significativamente el mapeo de los datos utilizados en el cálculo de cada alcance y la distribución de las emisiones de GEI entre las filiales de Grupo Popular. Debido a que esta separación por filial no se realizó en inventarios anteriores, no es posible hacer una comparación directa y exacta de la evolución de las emisiones con respecto a 2023. Un cambio metodológico importante respecto a 2022 y 2023 es que, en esos años, se utilizaron estimaciones para calcular las emisiones asociadas al uso de refrigerantes, a diferencia de la mayor precisión por valores específicos lograda en 2024.

Es destacable el **aumento del 6% en la autogeneración de energía renovable (9,959,314 kWh)** en el Complejo BPD durante 2024, lo que representa un avance positivo.

Nuestro desempeño frente a los compromisos asumidos en 2023

Filiales	Metas 2023	Cumplimiento en el 2024	Descripción
Grupo Popular	Apoyar la construcción de 3 humedales artificiales, en beneficio de comunidades de Mao, Jarabacoa y Santiago Rodríguez.	★ Logrado	Se inauguraron los humedales de Mao y Santiago Rodríguez en 2023. El humedal de Jarabacoa se construyó en 2024 para ser inaugurado a inicios de 2025.
Banco Popular Dominicano	Apoyar la construcción de un humedal artificial para el tratamiento de aguas residuales de la comunidad de Barrio Hipólito en Jarabacoa.	★ Logrado	Se apoyó la construcción del humedal artificial a ser inaugurado a inicios de 2025.
	Lograr que 200 empresas se inscriban en la plataforma RDUceTuHuella para el cálculo de huella de carbono corporativo.	★ Logrado	A finales de 2024, 218 empresas se han inscrito en la plataforma para realizar estimaciones de su huella de carbono corporativo.

Nuestra visión a futuro

Retos	Horizonte de tiempo
Reducir en un 58.8% las emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 para 2034, tomando como línea base el año 2021.	Largo plazo (10 años)
Disminuir en un 3.8% las emisiones de alcance 1, 2 y 3 generadas por los segmentos de Banca Empresarial y Corporativa de nuestra cartera para el año 2030.	Mediano plazo (6 años)
Reducir en un 36% las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de los mismos segmentos para 2050, priorizando sectores estratégicos como energía, agricultura y ganadería, construcción, inmobiliario, y alimentos y bebidas.	Largo plazo (+25 años)
Continuar robusteciendo la calidad y precisión de la información base, fomentando el reporte de emisiones por parte de los clientes y mejorando la depuración de bases de datos para optimizar la exactitud de los cálculos (buscando mejorar la puntuación de calidad de datos PCAF).	Mediano plazo (6 años)

09

Anexos

9.1 Impactos

Impacto (GRI 3-3 a)	Real	Potencial	Positivo	Negativo	Personas	Ambiente	Economía
Gobierno corporativo, ética y cumplimiento							
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 en torno a buenas prácticas de gobierno, conductas éticamente responsables y planes para la prevención de la corrupción y lavado de activos.	✓		✓		✓		
Productos y servicios sostenibles							
Fomento de las energías limpias y renovables	✓		✓			✓	
Impulso de la movilidad sostenible a través de la financiación de vehículos híbridos y eléctricos.	✓		✓		✓	✓	
Preservación de los recursos naturales reduciendo la dependencia de los combustibles fósiles a través del financiamiento de vehículos híbridos y eléctricos. Asimismo, a través de la promoción de la energía limpia.	✓		✓			✓	

Impacto (GRI 3-3 a)	Real	Potencial	Positivo	Negativo	Personas	Ambiente	Economía
Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio							
Contribución a la gestión de los impactos ASG de los clientes, por medio de la identificación de oportunidades de mejora.		✓	✓		✓	✓	
Impulso a la transición a una economía baja en carbono, en línea con la Taxonomía verde de la República Dominicana, por medio de la canalización de recursos hacia sectores específicos.	✓		✓		✓	✓	✓
Desincentivo a inversiones en sectores con impacto negativo a nivel social y ambiental.	✓		✓		✓	✓	✓
Promoción de la sostenibilidad, estableciendo barreras de acceso para el financiamiento de los clientes que no cumplen con los estándares ASG definidos por el Grupo.	✓		✓		✓	✓	✓
Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor							
Formación en temas de ciberseguridad, dirigido a clientes y empleados.	✓		✓		✓		
Protección de datos de nuestros grupos de interés.	✓		✓		✓		
Respuesta oportuna a incidentes de ciberseguridad por parte del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) para proteger la información, la continuidad del negocio y la reputación del Grupo Popular.		✓	✓		✓		
Innovación digital							
Automatización y reducción en los costos bancarios.	✓		✓		✓		✓
Acceso al sistema financiero de poblaciones con mayores limitaciones (por ejemplo, zonas rurales donde hay poca presencia de sucursales bancarias).	✓		✓		✓		✓
Satisfacción del cliente.	✓	✓	✓		✓		
Reducción de las interacciones y desplazamientos.	✓		✓		✓		

Impacto (GRI 3-3 a)	Real	Potencial	Positivo	Negativo	Personas	Ambiente	Economía
Gestión y bienestar del talento humano							
Desarrollo integral del personal en aspectos profesionales y personales, balance vida/trabajo.	✓		✓		✓		
Desarrollo de carrera dentro de la misma organización.	✓	✓	✓		✓		
Incremento del compromiso y fidelización de los colaboradores con la organización.	✓		✓		✓		
Fomento de la inclusión e igualdad de oportunidades.	✓		✓		✓		
Diversidad en la plantilla de empleados.	✓		✓		✓		
Ampliación del alcance de las estrategias de bienestar hasta el entorno familiar, considerando a cada colaborador de manera integral.	✓		✓		✓		
Inversión social y desarrollo de las comunidades							
Inclusión y generación de oportunidades económicas en las comunidades impactadas.	✓		✓		✓		✓
Promoción de comunidades con prácticas sostenibles.	✓		✓		✓	✓	✓
Acceso a agua limpia en las comunidades.	✓		✓		✓		
Creación de capacidades y conocimientos para la sostenibilidad ambiental.	✓		✓		✓	✓	
Fortalecimiento de la responsabilidad ambiental en los jóvenes y las empresas.		✓	✓		✓	✓	
Impulso y crecimiento de la economía local en las comunidades impactadas.		✓	✓		✓		✓
Mejora en la calidad de vida de las comunidades impactadas a partir de la reducción de enfermedades, gracias al tratamiento de aguas y al ahorro económico para las familias que se benefician de los biodigestores.	✓		✓		✓		

Impacto (GRI 3-3 a)	Real	Potencial	Positivo	Negativo	Personas	Ambiente	Economía
Inclusión y educación financiera							
Fomento de la igualdad de oportunidades al sistema bancario.	✓		✓		✓		
Mejora de la calidad de vida de la población.		✓	✓		✓		
Accesibilidad al sector financiero.	✓		✓		✓		✓
Creación de capacidades de ahorro e inversión.	✓		✓		✓		✓
Mayor alcance a la educación de calidad.		✓	✓		✓		✓
Ecoeficiencia							
Reducción de emisiones, equivalente a 848,406 árboles salvados por año gracias a la generación propia y consumo de energía fotovoltaica.	✓		✓			✓	
Estrategia climática							
Mitigación del cambio climático.	✓		✓		✓	✓	✓
Contribución a la adaptación al cambio climático.	✓		✓		✓	✓	✓
Financiación de proyectos que pueden tener efectos positivos o negativos en la mitigación del cambio climático.	✓		✓	✓		✓	
Incidencia en Política Pública							
Incidencia en el desarrollo de políticas públicas.		✓	✓		✓	✓	✓
Crecimiento de la industria y de la empleabilidad.		✓	✓		✓	✓	✓
Experiencia y satisfacción del cliente							
Generación de canales de comunicación efectivos con el cliente	✓		✓		✓		
Índices de satisfacción del cliente altos	✓		✓		✓		
Clientes satisfechos por los productos que adquieren	✓		✓		✓		
Clientes insatisfechos por los productos que adquieren, sin un entendimiento conciso de su funcionamiento		✓		✓	✓		

9.2 Tabla GRI

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2-1	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. Su sede central es en Santo Domingo, República Dominicana. La organización también tiene operaciones en Panamá.					
	2-2	2. Sobre este reporte					
	2-3	El presente informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Los informes financieros también corresponden al período comprendido entre el 1ero de enero al 31 de diciembre de cada año, con una periodicidad anual. Los informes financieros se presentan en marzo de cada año, mientras que los informes de sostenibilidad se presentan entre mayo y agosto, debido a que se incluye información que debe ser validada y aprobada en las asambleas anuales de Grupo Popular que se celebran en abril.					
	2-4	Como resultado de la actualización de nuestro ejercicio de doble materialidad realizado en 2024, se identificaron dos nuevos temas materiales: la experiencia y satisfacción del cliente y la incidencia en política pública.					
	2-5	El Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Indicadores Clave de desempeño en Sostenibilidad (Información no Financiera) se presenta al final de este Informe de Sostenibilidad 2024, el cual está disponible públicamente a través de la página web. El Informe de Aseguramiento es emitido por la firma independiente KPMG y comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. Es el tercer año consecutivo que la firma KPMG realiza la verificación de los indicadores clave de desempeño en sostenibilidad de Grupo Popular, de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2-5	Además, es el segundo año consecutivo en que recibimos una conclusión independiente de aseguramiento limitado para la Declaración de Progreso sobre los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, para Banco Popular Dominicano.					
	2-6	3. Nuestras filiales y cadena de valor					
	2-7	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	2-8	Omisión	Sí 2-8 a, b y c	No procede	Todos los trabajadores que se encuentren dentro de las instalaciones de Grupo Popular son empleados.		
	2-9	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2-10	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2-11	El presidente del Consejo de Administración no es un alto Ejecutivo de la empresa.					
	2-12	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2-13	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2-14	Las versiones finales de los informes de sostenibilidad y los reportes de los análisis de materialidad son revisadas por el vicepresidente ejecutivo de Comunicaciones Corporativas, Reputación y Banca Responsable y por la vicepresidente del área Relaciones Corporativas y Banca Responsable, quienes elevan cualquier información que consideren relevante al Comité de Sostenibilidad y Reputación. A su vez, ambos ejecutivos, además de otros altos ejecutivos de distintas áreas de la organización, incluyendo negocios,					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2-14	recursos humanos y representantes de distintas filiales de Grupo Popular, participan en los análisis de doble materialidad mediante entrevistas y/o encuestas que se realizan a los grupos de interés internos. Todos los comités tienen atribuciones y responsabilidades que a su vez son validadas por el Consejo de Administración, por lo que una vez el comité de apoyo aprueba, esta solicitud es enviada al Consejo de Administración para su aprobación.					
	2-15	Existen controles y mecanismos dentro de la organización para manejar y mitigar de forma inmediata los conflictos de interés que se puedan presentar. La Organización cuenta con una Declaración de principios de Buen Gobierno Corporativo publicada en la página web de la empresa, en la cual indica el manejo del conflicto de interés como uno de sus pilares. De igual forma, el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2024 incluye un acápite al respecto.					
	2-16	Una vez conocidas las inquietudes críticas en el Comité Interno de Sostenibilidad y Reputación, estas inquietudes son discutidas en las reuniones del Consejo de Administración.					
	2-17	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2-18	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2-19	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2-20	El Consejo es el responsable de establecer la política de remuneración de sus miembros, con base en 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 para aquellos miembros que no residan en el lugar en que deba celebrarse la respectiva reunión.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2-20	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 más información sobre la remuneración del Consejo ver el Informe Anual de Gobierno Corporativo.					
	2-21	Omisión	Sí 2-21 a, b y c	Restricciones de confidencialidad.	Grupo Popular se abstiene de presentar públicamente la información sobre la ratio salarial de la persona mejor pagada frente a la media salarial del resto de empleados por restricciones de confidencialidad.		
	2-22	Carta del Presidente					
	2-23	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	2.24	Una vez aprobadas las políticas, se comunica internamente a las personas de la entidad para que las pongan en práctica. De igual forma, hay áreas encargadas para verificar que esos compromisos estén siendo cumplidos por los empleados.					
	2.25	El Grupo Popular cuenta con Políticas de Debida Diligencia de Proveedores en las cuales se contempla el proceso para realizarla debida diligencia y el seguimiento de esta. Ver Política Debida Diligencia de Proveedores. En el proceso de reclutamiento, el Grupo Popular, tiene como objetivo la identificación y captación de los candidatos idóneos para ocupar las vacantes que se generan en el mismo y sus Empresas Filiales.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2.25	En este proceso, y previo a la contratación de dicho personal, los candidatos son sometidos al proceso de debida diligencia, en el cual se realiza la depuración de los candidatos conforme a lo establecido en las Políticas de Reclutamiento de Personal. Según la investigación y depuración realizada, al candidato se le realizará una Debida Diligencia Simplificada, Moderada o Ampliada. La División Conducta Ética, del Área Legal y Cumplimiento Normativo, tiene como principal finalidad garantizar la implementación efectiva, así como los planes de acción viables para el adecuado seguimiento a la correcta aplicación de nuestro Código de Ética y de la Política sobre Prevención del Soborno y otras Prácticas Corruptas, coordinando las investigaciones que permitan esclarecer los hechos que involucran al personal. Asimismo, garantizará la preservación de la integridad física y moral en las investigaciones y toma de decisiones relacionadas con los mismos. Las conductas incorrectas identificadas entre nuestros compañeros, dentro de lo posible, deberán ser tratadas directamente con la persona afectada, con la finalidad de orientarlos sobre los lineamientos establecidos en nuestro Código de Ética afectados con dicho comportamiento. Esto con el propósito de llamar su atención para guiarlos hacia un cambio de actitud. Proceso para remediar los impactos negativos: 1. Al momento de recibir casos relacionados a actividades de fraudes, la División Conducta Ética deberá escalar los mismos de forma inmediata vía correo electrónico al Departamento Prevención Delitos Generales, para fines de gestión y seguimiento. 2. Los casos sobre violencia intrafamiliar reportados a la División Conducta Ética, recibirán orientación sobre los servicios de asistencia psicológica que ofrece la División de Bienestar. Si la víctima está de acuerdo, la División Conducta Ética compartirá el caso con la División de Bienestar. 3. Todos los casos de acoso moral y/o sexual se gestionarán de manera independiente con cada una de las partes involucradas, evitando la confrontación directa entre ambos.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2.25	Para lograr tener de primera mano y recibir comentarios, quejas, felicitaciones y sugerencias directamente desde nuestros clientes, tenemos habilitado el canal VOZ DEL CLIENTE a través del cual podemos conocer la experiencia de servicio de nuestros clientes, e identificar oportunidades de mejora orientadas a continuar mejorando nuestra gestión y brindando un servicio memorable y de calidad. Este canal se ha posicionado como la principal vía y de preferencia de nuestros clientes para gestionar sus comentarios, quejas y sugerencias, permitiéndonos identificar mejoras sistémicas que contribuyan al fortalecimiento de nuestros modelos de atención. Las vías de contacto del canal voz de cliente son: correo vozdelcliente@bpd.com.do, Línea de contacto voz de cliente, Chat en Línea, Redes Sociales, y Módulos de Medición de Servicio de las sucursales. Para dar seguimiento a la eficacia de la gestión de quejas, son realizadas mediciones continuas de la experiencia del cliente, y el monitoreo del cumplimiento de los lineamientos y estándares de servicio establecidos, orientados a la oportuna identificación de oportunidades de mejora. Constantemente buscamos nuevas formas de superar las expectativas de nuestros clientes, y nos enfocamos en desarrollar iniciativas dirigidas a adaptar nuestro modelo de servicio y las experiencias de nuestros clientes adaptándolos a los nuevos entornos digitales y como evidencia citamos el hecho de que las iniciativas y planes de negocios de la institución son definidos partiendo de los hallazgos de la Voz y Experiencia del cliente. Nos mantenemos adecuando y redefiniendo los atributos de servicio y reenfoamos nuestro modelo de medición, monitoreo y diseño de experiencias para garantizar que el viaje de nuestros clientes sea cada vez más FAST (Fácil, agradable, Simple y Transparente). Estos atributos abarcan gente, procesos y canales. Consolidamos nuestra cultura de servicio a través de diferentes programas que procuran alinear a toda la organización en el cumplimiento de las normas de servicio y atributos FAST.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2.25	Hemos fortalecido e incorporado el concepto Cuidado del Cliente para fortalecer el modelo de atención personalizada en toda la cadena de servicio. Continuando con el impulso a la transformación digital y el auto servicio, mejoramos la experiencia de nuestros clientes al utilizar la APP Popular como canal, no sólo para crear reclamaciones, sino además para dar seguimiento y consultar el estatus de éstas. Incorporamos a su vez, cuatro de las principales solicitudes de servicio realizadas por nuestros clientes, evitando así, que tengan que trasladarse a una oficina o realizar una llamada para crear un requerimiento. Desde su lanzamiento se ha habilitado el 85% del total de las reclamaciones y a la fecha el 44% del total de reclamaciones realizadas en Banco, son realizadas por esta vía, reflejándose con esto la alta y rápida adopción del uso de esta funcionalidad. Este servicio permite al cliente formalizar su reclamo, sin necesidad de presentarse en una sucursal y solicitar revisión de la decisión otorgada por la institución, en caso de no estar de acuerdo con la misma. Esta funcionalidad fue galardonada en el 2022, por la Revista <i>Global Finance</i> y ha sido reconocida como una “Innovación sobresaliente en experiencia de usuario”. Es una de las primeras aplicaciones de este tipo para América Latina y pionera en la República Dominicana.					
	2.26	Tenemos a la disposición de nuestros clientes el canal Voz del Cliente como una vía para que puedan expresar sus comentarios, quejas, sugerencias y cuenten sus experiencias satisfactorias o no, relacionadas al manejo de sus productos o del servicio recibido por parte de nuestro personal. Los casos recibidos a través de este canal son analizados y cada cliente es contactado para además de confirmarle la recepción de su caso, brindarle la orientación y asesoría requerida. Las vías de contacto de este canal son: correo vozdelcliente@bpd.com.do , Línea de contacto voz de cliente, Chat en Línea, Redes Sociales, y Módulos de Medición de Servicio de las sucursales.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2.26	Empleados, proveedores y terceros pueden solicitar asesoramiento y plantear inquietudes a través de la línea Conexión Ética mediante la línea de contacto 809-544-5051 y el correo conexionetica@bpd.com.do .					
	2.27	No tenemos casos de incumplimiento significativos de la legislación. En el periodo 2024 tuvimos las siguientes sanciones calificadas como leves: 29-5-2024- Banco Central 6283- Retransmisión del Reporte de Tasas de Interés de agosto 2023 y remisión tardía del mismo reporte en septiembre 2023. Sanción aplicada parcialmente, por un cargo de RD\$15,000.00 8-8-2024- Superintendencia de Bancos CADM-SAN-202404031- Discrepancias en el contenido del tarifario de productos y servicios, con los montos y tarifas cobrados a los clientes - Sanción aplicada de RD\$400,001.00. 25-9-2024- Banco Central 10991- Retransmisión de los Reportes de Tasa de Interés durante el periodo octubre-diciembre 2023- Sanción aplicada por un cargo de RD\$15,000.00 Total: RD\$430,001.00					
	2.28	Gremios empresariales/ financieros/ negocios Cámara de Comercio Dominico Italiana, Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMRD), Cámara de Comercio de Santo Domingo, Asociación Dominicana de Exportadore (ADOEXPO), Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIE), Asociación Nacional de jóvenes Empresarios (ANJE), Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), Asociación de Comerciantes e Industriales (ACIS), Cámara de Comercio y Producción de la Prov. Sánchez Ramírez INC., Confederación Patronal de la Rep. Dom. (COPARDOM), Cámara de Comercio e Industria Franco Dominicana, Cámara de Comercio Dominico Mexicana, Cámara Británica de Comercio de la Rep. Dom., Consejo Empresarial Alianza Por Iberoamérica (CEAPI), Asociación de Empresas Inmobiliarias INC.,					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
GRI 2- Contenidos Generales	2.28	Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de Viviendas (ACOPROVI), Asociación Dominicana de Hacendados y Agricultores (ADHA), Asociación de Industria de la Republica Dominicana (AIRD), Asociación Nacional de Empresas e Industrias de Herrera (ANEIH), La Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios de la República Dominicana (FENACERD), La Asociación Dominicana de Empresas Fintech (ADOFINTECH). Turismo Clúster Turístico Samaná, Asociación de Hoteles, Restaurantes y Empresas Turísticas del Norte (ASHONORTE), Clúster Turístico de Santo Domingo, Clúster Turístico del Destino Puerto Plata, <i>World Travel & Tourism Council</i> LTD, Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES). Medio ambiente Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED), 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, Plan Sierra. Fundaciones/ Asociaciones culturales, sociales, educativas Asociación Dominicana de Rehabilitación, Acción Empresarial por la Educación (EDUCA), Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS).					
	2.29	2. Sobre este reporte					
	2.30	Dentro de Grupo Popular no existen formaciones independientes de grupos de empleados (sindicatos) por tal razón el porcentaje total de empleados bajo acuerdos de negociación colectiva es 0%.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Ecoeficiencia							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.1 Ecoeficiencia				Principio 7, 8	7 13
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	8.1 Ecoeficiencia Grupo Popular no utiliza calefacción ni vapor. Tampoco vende electricidad, vapor, refrigeración ni calefacción.					
	302-4 Reducción del consumo energético	Para el cálculo se consideró el consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables y el consumo de electricidad tanto de fuentes renovables, como no renovables, tomando como base los MJ totales de 2024.					
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	6.1 Ecoeficiencia	Si. 303-3b	Información no disponible o incompleta	Actualmente, nuestros proveedores no cuentan con información desglosada sobre las fuentes de agua, por lo que no tenemos como identificar las fuentes de agua proveniente de zonas de estrés hídrico o si es agua dulce u otras aguas.	Principio 7, 8	6
GRI 306: Residuos	306-1	6.1 Ecoeficiencia					
	306-2	6.1 Ecoeficiencia					
	306-3	6.1 Ecoeficiencia					
Indicadores propios	Consumo de papel	6.1 Ecoeficiencia					
	Reciclaje	6.1 Ecoeficiencia					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Estrategia climática							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.2 Estrategia climática					
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones alcance 1	8.2 Estrategia climática El enfoque de consolidación para las emisiones es de control operacional. Metodología y enfoque: 1. El inventario de GEI fue elaborado siguiendo el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte desarrollado del Protocolo GEI desarrollado por el WRI y el WBCSD. 2. Los límites operacionales tomados en cuenta son los siguientes: El Alcance 1 incluye las fuentes fijas (Generación de electricidad y calor), las fuentes móviles (vehículos propiedad de la empresa) y las emisiones fugitivas (emisiones derivadas del uso de sistemas de refrigeración y equipos de aire acondicionado). El Alcance 2 incluye la electricidad comprada. 3. Para calcular las emisiones derivadas del uso de gases refrigerantes como parte del alcance 1, se emplearon datos correspondientes únicamente a las recargas de refrigerante R-410ª para los equipos de aire acondicionado realizados durante 2024. Los valores de Potencial de Calentamiento Global (GWP) fueron obtenidos del Sexto Informe de Evaluación (AR6) del IPCC, mientras que los factores de emisión se tomaron de DEFRA o la IEA, según correspondiera. 4. En general, el inventario de datos, los factores de emisión y los supuestos siguen las directrices de el “Estándar de contabilidad y reportes corporativos” del Protocolo de GEI. La selección de los parámetros y supuestos de emisión siguió un enfoque conservador, considerando el uso de factores de emisión y metodologías de cálculo que sean más representativos de las fuentes de emisión incluidas, con base en la información disponible.			Principio 7, 8 y 9	7 13 17	

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Estrategia climática							
GRI 305: Emisiones 2016 GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones alcance 1	Las fuentes de los factores de emisión incluyen: para el consumo de electricidad: IEA 2022; para los gases refrigerantes: DEFRA, IEA y valores GWP del Sexto Informe del IPCC (AR6), según tipo de gas y equipo reportado; para la combustión móvil y estacionaria: DEFRA 2022. Los GWP utilizados para el inventario se basan en el AR5 para el CO2: 1, el CH4: 28, el N2O:265. Los GWP de los HFCs y PFCs son del AR4 (Tabla 2.14).				Principio 7, 8 y 9	7 13 17
	305-2 Emisiones alcance 2	8.2 Estrategia climática El enfoque de consolidación para las emisiones es de control operacional. Metodología y enfoque: 1. El inventario de GEI fue desarrollado siguiendo el estándar del Protocolo GEI Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte desarrollado por el WRI y el WBCSD. 2. Los límites operacionales tomados en cuenta son los siguientes: El Alcance 2 incluye la electricidad comprada. 3. Se realizaron estimaciones cuando no se disponía de datos de consumo primario. 4. En general, el inventario de datos, los factores de emisión y los supuestos siguen las directrices de el “Estándar de contabilidad y reportes corporativos” del Protocolo de GEI. La selección de los parámetros y supuestos de emisión siguió un enfoque conservador, considerando el uso de factores de emisión y metodologías de cálculo que sean más representativos de las fuentes de emisión incluidas, con base en la información disponible. La fuente de los factores de emisión para el consumo de electricidad es la IEA (International Energy Agency) del 2022. Los GWP utilizados para el inventario se basan en el AR5 para el CO2: 1, el CH4: 28, el N2O:265.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Estrategia climática							
GRI 305: Emisiones 2016 GRI 305: Emisiones 2016	305-3 Emisiones alcance 3	8.2 Estrategia climática Categoría 15, Alcance 3, incluyendo los alcances 1, 2 y 3 según la actividad económica de todos los sectores de los segmentos banca empresarial, banca corporativa y PYMES.					
	305-4 Intensidad de las emisiones GEI	8.2 Estrategia climática Las emisiones incluidas son Alcance 1, Alcance 2 y la Categoría 15 del alcance 3. Los gases incluidos en el cálculo son CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs y PFCs. El parámetro es emisiones por millones de pesos dominicanos desembolsados por clase de activos.					
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero GE	8.2 Estrategia climática La fuente de los factores de emisión para el consumo de electricidad es la IEA (International Energy Agency) del 2022. Los GWP utilizados para el inventario se basan en el AR5 para el CO2: 1, el CH4: 28, el N2O:265.					
Gestión y bienestar del talento humano							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1 Gestión y bienestar del talento humano				Principio 3, 4, 6	4 5 8 10
GRI 401: Empleo 2016	401-1	7.1 Gestión y bienestar del talento humano	Si. 401-1b	Información no disponible o incompleta	Grupo Popular no cuenta con la tasa de rotación desglosada por edad, género y región.		
	401-2	Las prestaciones que reciben los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales incluyen el bono vacacional, becas, ayudas, bonificación, beneficios de tasas en productos financieros como préstamos y tarjetas de crédito.					
	401-3	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Gestión y bienestar del talento humano							
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	7.1 Gestión y bienestar del talento humano				Principio 3, 4, 6	4 5 8 10
	403-2	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	403-3	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	403-4	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	403-5	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	403-6	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	403-7	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	403-8	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	403-9	7.1 Gestión y bienestar del talento humano		Para 2024, no hubo ninguna lesión por accidente reportada para contratistas. Ningún trabajador se excluye de este contenido.			
	403-10	7.1 Gestión y bienestar del talento humano	Si 403-10b	Información no disponible o incompleta	El alcance del programa es evitar accidentes laborales de los contratistas dentro de las instalaciones y cuando realizan labores para Grupo Popular, lo cual no se incluye el histórico de salud de los contratistas,		

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Gestión y bienestar del talento humano							
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-10	7.1 Gestión y bienestar del talento humano	Si 403-10b	Información no disponible o incompleta	el cual toma en cuenta tiempo de exposición incluyendo actividades por fuera de las que se realizan para el Grupo.	Principio 3, 4, 6	4 5 8 10
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	404-2	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
	404-3	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
Indicador propio	Contrataciones de nuevos empleados	7.1 Gestión y bienestar del talento humano					
Inclusión y educación financiera							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	7.3 Inclusión y educación financiera				Principio 1	1 4 8 10 17
GRI G4: Servicios financieros 2013	FS-13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económica mente	7.3 Inclusión y educación financiera					
	FS-16 Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	7.3 Inclusión y educación financiera					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Inversión social y desarrollo de las comunidades							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades				Principio 7, 9	1 3 4 7 8 13 17
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades					
	203-2	7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades					
Indicador propio	Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de Altagracia, número y tipo de aportes entregados al Hospital	7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades					
	Hidroeléctricas. Comunidades impactadas. Número de familias beneficiadas y kilovatios generados.	7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades					
	Acueductos comunitarios. Comunidades impactadas, número de familias beneficiadas, e impacto generado.	7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades					
	Número de graduandos de la Cátedra en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E"	7.2 Inversión social y desarrollo de las comunidades					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Innovación digital							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.5 Innovación digital					9 10
Indicador propio	Afiliaciones a Internet Banking	6.5 Innovación digital					
	Afiliaciones a tPago	6.5 Innovación digital					
	Clientes afiliados a canales digitales	6.5 Innovación digital					
	Transacciones realizadas por canales digitales	6.5 Innovación digital					
	Venta consumo digital	6.5 Innovación digital					
	Venta extracrédito digital	6.5 Innovación digital					
Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.3 Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio					8 12 13
GRI G4: Servicios financieros 2013	FS2 - Procedimientos para la evaluación y detección de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	6.3 Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio					
	FS3 - Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de los clientes incluidos en acuerdos o transacciones (Banca comercial, no de retail).	6.3 Evaluación de riesgos socioambientales del portafolio					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Gobierno corporativo, ética y cumplimiento							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					16
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento	Si 205-2 d y e	Información no disponible o incompleta	En este momento, Grupo Popular no cuenta con la información desglosada por región,sin embargo, se espera poder reportar la información en el siguiente año.		
Indicador propio	Capacitaciones y talleres realizados en prevención de lavado de activos	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
	Personas que fueron capacitadas en prevención de lavado de activos	6.1 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento					
Productos y servicios sostenibles							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.2 Productos y servicios sostenibles				Principio 9	16
GRI G4: Servicios financieros 2013	FS-8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	6.2 Productos y servicios sostenibles					
Indicador propio	Iniciativas que impulsaron el financiamiento verde	6.2 Productos y servicios sostenibles					
	Productos y servicios sostenibles	6.2 Productos y servicios sostenibles					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.4 Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor					
Indicador propio	Eventos monitoreados en SOC	6.4 Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor					
	Capacitación en seguridad y protección de la información	6.4 Ciberseguridad, seguridad de la información y protección del consumidor					
Incidencia en política pública							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.6 Incidencia en Política Pública					16 17
GRI 415: Política Pública	Contribución a partidos y/o representantes políticos	6.6 Incidencia en Política Pública	Sí, 415-1 a y b	No aplica	Por políticas institucionales, Grupo Popular no realiza contribuciones a partidos o representantes políticos, directa o indirectamente.		
Indicador propio	Cantidad de colaboraciones con gremios para el desarrollo de políticas públicas o programas relacionados con la sostenibilidad o inclusión financiera.	6.6 Incidencia en Política Pública					
	Número de alianzas estratégicas activas con ONGs, organismos internacionales o universidades para iniciativas de incidencia.	6.6 Incidencia en Política Pública					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Pacto Global	O D S
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Experiencia y satisfacción del cliente							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
Indicador propio	Índice de satisfacción del cliente	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Índice de Promotores Neto (NPS) para Banco Popular Dominicano	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas durante el año.	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Tasa de retención de clientes (medida como porcentaje de clientes que permanecen activos en un periodo determinado).	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Tasa de abandono de clientes en productos o servicios clave.	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Cantidad de quejas y reclamos de clientes	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Tiempo promedio de resolución de reclamos y consultas (medido en horas o días)	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Número de iniciativas de mejora implementadas basadas en la retroalimentación de clientes.	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					
	Porcentaje de reclamaciones con respuesta favorable.	7.4 Experiencia y satisfacción del cliente					

9.3 Declaración de Progreso en Banca Responsable 2024 del Banco Popular Dominicano

Principio 1: Alineación	Principio 2: Impacto y establecimiento de metas	Principio 3: Clientes y consumidores
Modelo de Negocio Banco Popular Dominicano, la principal institución financiera de capital privado en la República Dominicana y la mayor subsidiaria de Grupo Popular, opera exclusivamente dentro del país, atendiendo a más de 1.9 millones de clientes activos. El banco ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros adaptados a diversos segmentos de clientes, incluyendo personas físicas, pymes, empresas y clientes corporativos. Apoya a sus clientes con una oferta diversa que incluye tarjetas de crédito, débito y prepago, préstamos, cuentas de ahorro, certificados de depósito, servicios de comercio internacional y banca de inversión. El banco diseña sus productos y servicios financieros de acuerdo con las necesidades específicas de cada uno de sus segmentos, los cuales se detallan a continuación:	Análisis de Impacto y Definición de Metas En 2023, realizamos el primer análisis de impacto de nuestro portafolio utilizando las herramientas de Impact Analysis e Impact Radar del UNEP-FI, abarcando los segmentos de Banca Corporativa y Banca Empresarial, los cuales representaron el 49.94% de la cartera de crédito del Banco en 2023 y 37.53% en 2024. Estos segmentos comprenden clientes de gran escala, con una significativa huella ambiental y social, cadenas de valor complejas y una alta demanda de financiamiento. Con estas herramientas, comparamos las asociaciones entre los sectores que financiamos y los impactos sociales y ambientales comunes, en relación con las prioridades de desarrollo sostenible nacionales y regionales. Los resultados del análisis de impacto indican que todas las áreas de impacto, excepto infraestructura, son prioridades para el país. La disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios fue el área con mayor asociación positiva. Por otro lado, la circularidad resultó ser el área con mayor asociación negativa, seguida de salud y seguridad, y estabilidad climática (ver sección de anexos para resultados detallados). Iniciamos la gestión de impactos negativos, priorizando Circularidad y Estabilidad Climática debido a su asociación con nuestro portafolio y su relevancia en el contexto de la República Dominicana como estado insular.	Banco Popular Dominicano se involucra activamente con sus clientes y grupos de interés para fomentar prácticas sostenibles y apoyar actividades económicas sostenibles. Facilitamos espacios de diálogo, talleres de formación e iniciativas de intercambio de conocimientos dentro de sectores prioritarios, con el objetivo de comprender su desempeño actual en sostenibilidad, identificar desafíos y explorar oportunidades para promover la adopción de prácticas sostenibles que estén alineadas con nuestras metas de impacto, como los objetivos de reducción de emisiones y los planes de acción en economía circular. Actividades de Relacionamento con Clientes En 2024, Banco Popular llevó a cabo el Taller de Acción Climática #RDuceTuHuella, que reunió a 14 representantes de 12 empresas corporativas clave de los sectores: energía, construcción, turismo y alimentos y bebidas. El taller tuvo como objetivo crear conciencia sobre la importancia de la acción climática y motivar a las empresas a establecer planes concretos de mitigación. Además, se ofreció capacitación sobre el uso de la herramienta gratuita #RDuceTuHuella, desarrollada por la Plataforma de Articulación Empresarial para la Acción Climática, que permite a las empresas conocer y estimar su huella de carbono, así como identificar oportunidades para reducirla progresivamente. La Plataforma de Articulación Empresarial para la Acción Climática es una iniciativa de alianza público-privada que busca comprometer al sector empresarial dominicano con el cumplimiento del compromiso nacional bajo la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, que establece la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Segmento	No. de clientes
Banca Personal	1,670,812
Banca Premium	143,557
Negocios Personales	80,941
Banca para Empresas (Pymes)	2,541
Banca Corporativa	640
Banca Institucional	351
Banca Privada	1,688
Empleados del Grupo Popular	10,735

Principio 1: Alineación	Principio 2: Impacto y establecimiento de metas	Principio 3: Clientes y consumidores
Alineación Estratégica <i>Visión Sostenible de Grupo Popular y Estrategia del Banco Popular</i> En septiembre de 2019, Banco Popular Dominicano se convirtió en el primer banco de la República Dominicana y del Caribe en adherirse a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Este compromiso refleja la creciente importancia de impulsar una banca sostenible y forma parte de la visión que guía nuestro modelo de negocios. Nuestro objetivo es servir a nuestros clientes, empleados, accionistas y a la comunidad con el propósito de contribuir al progreso social, ambiental y económico. Como institución financiera con visión sostenible, consideramos que es nuestra responsabilidad responder a las demandas sociales y a los desafíos fundamentales de la banca responsable. En el mismo año, lanzamos la Visión Sostenible de Grupo Popular, con el objetivo de enfrentar los principales desafíos del país y de la región, y contribuir activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al Acuerdo de París sobre el Clima y a los Principios de Banca Responsable. Aspiramos a alinear nuestras acciones con la agenda global de sostenibilidad y a amplificar nuestro impacto positivo en las dimensiones social, económica y ambiental. La Visión Sostenible de Grupo Popular se enfoca en: - Contribuir a la educación financiera del pueblo dominicano - ODS 4, 5, 8 y 10. - Reducir progresivamente nuestra huella de carbono interna y externa, y ser la entidad financiera con mayor producción de energía limpia del país - ODS 7, 13 y 15.	Como resultado, definimos los siguientes objetivos de impacto: Mitigación del Cambio Climático: - Meta Intermedia: Para 2030, Banco Popular Dominicano se compromete a reducir en 3.8% las emisiones de Alcance 1, 2 y 3 de su cartera de negocios y corporativa, mediante financiamiento sostenible (año base: 2023). - Meta a Largo Plazo: Para 2050, el Banco se compromete a reducir en 38.4% las emisiones de Alcance 1, 2 y 3 de su cartera, priorizando los siguientes sectores: energía, agricultura y ganadería, construcción, bienes raíces, y alimentos y bebidas (año base: 2023). Eficiencia de Recursos y Economía Circular: - Meta Externa: Para 2030, el Banco se compromete a alinearse con cinco clientes estratégicos del sector turismo para apoyar sus prácticas en eficiencia de recursos y economía circular, contribuyendo a la reducción de emisiones y mejora de la ecoeficiencia en sus procesos. - Meta Interna: Para 2030, el Banco se compromete a sensibilizar a las áreas internas involucradas en el cumplimiento de estas metas, para apoyar su ejecución efectiva. Los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) para medir el progreso en Mitigación del Cambio Climático son: - Emisiones financiadas (Alcance 3, Categoría 15) asociadas a los segmentos de Banca Empresarial y Corporativa, con un enfoque específico en los sectores de energía, agricultura y ganadería, construcción, bienes raíces, y alimentos y bebidas (Indicador de Impacto A.4.1).	en un 27% para 2030, y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El taller #RDuceTuHuella marcó el inicio de una serie de talleres que desarrollaremos para trabajar de cerca con nuestros clientes empresariales de sectores clave para la mitigación del cambio climático. La selección de los participantes se basó en los sectores priorizados identificados en nuestro análisis de impacto, como el turismo, la construcción y la energía. Colaboramos estrechamente con nuestras áreas de negocios para analizar la relación comercial y el potencial de impacto de cada cliente, asegurando que nuestros esfuerzos estén alineados tanto con los objetivos estratégicos del banco como con la capacidad de los clientes para implementar prácticas sostenibles. En 2024, Banco Popular también ofreció un curso virtual sobre los criterios ASG (ambiental, social y de gobernanza), en colaboración con la Cátedra de Sostenibilidad "Alejandro E. Grullón E." y Forética. El curso estuvo dirigido a clientes empresariales de todos los sectores y tamaños, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en sostenibilidad y fomentar la integración de los criterios ESG en sus estrategias de negocio. El curso brindó herramientas prácticas para comprender los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza, alineando las capacidades de los participantes con los Principios de Banca Responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta iniciativa marcó un paso importante en el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad entre nuestros clientes.

Principio 1: Alineación	Principio 2: Impacto y establecimiento de metas	Principio 3: Clientes y consumidores
• Liderar en financiamiento sostenible – ODS 7, 9, 10 y 13. • Impulsar la educación en sostenibilidad dentro del tejido social y empresarial del país – ODS 4 y 12. A medida que maduramos en nuestro camino hacia la sostenibilidad, seguimos ajustando nuestra visión para lograr un impacto aún más sólido. En 2020, incorporamos el fortalecimiento del liderazgo en sostenibilidad como un pilar transversal de nuestra Estrategia 2025 y en 2024 actualizamos nuestra Visión Sostenible, incorporando nuevas metas de impacto alineadas con nuestros objetivos de sostenibilidad. Con esta nueva visión, trabajamos para alinear cada vez más nuestra oferta de productos y servicios con los Principios de Banca Responsable, los ODS, el Acuerdo de París, entre otros marcos de sostenibilidad. Asimismo, mantenemos alianzas estratégicas que nos permiten implementar nuestras iniciativas. Cada capítulo de nuestro Informe de Sostenibilidad detalla los ODS impactados y actualiza nuestros avances de manera transparente. <i>Estrategia de Mitigación Climática</i> Banco Popular cuenta con una trayectoria destacada en mitigación del cambio climático, que incluye la medición de su huella de carbono operacional desde 2019, la instalación de 12,850 paneles solares en 57 sucursales y 33 estacionamientos, la automatización de 116 sucursales y la firma de un contrato para el suministro de energía 100% renovable para el Complejo Torre Popular. En 2023, el banco fortaleció estos esfuerzos mediante la adopción de metodologías internacionalmente reconocidas para calcular emisiones y establecer metas de reducción ambiciosas, alineadas con el Acuerdo de París. Calculamos la huella de carbono de nuestras operaciones (Alcances 1 y 2) y de nuestras emisiones financiadas (Alcance 3, Categoría 15), conforme al Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard (WRI y WBCSD).	2. Volumen financiero de activos verdes / tecnologías bajas en carbono (Indicador de Resultado A.3.1): Este indicador cuantitativo se refiere al volumen de préstamos e inversiones en activos verdes y actividades o tecnologías bajas en carbono. Entre 2023 (línea base) y 2024, nuestras emisiones financiadas estimadas aumentaron en 445,044 tCO₂e. Sin embargo, esto se debió principalmente a un incremento del 65% en el volumen total de operaciones evaluadas, reflejando una mejora metodológica. El volumen financiero de activos verdes creció en 12 mil millones de pesos dominicanos, impulsado principalmente por el aumento en inversiones verdes y, en menor medida, por el crecimiento del portafolio minorista de productos financieros verdes, Hazte Eco. Para Eficiencia de Recursos y Economía Circular, el indicador clave (KPI) que estamos utilizando es: 1. Proceso de Relacionamento con Clientes (Indicador de Salida A.2.1): Este indicador cualitativo monitorea si mantenemos diálogo con los clientes en relación con su estrategia hacia prácticas de economía circular. Inicialmente, nos estamos enfocando en el sector turismo para esta área de impacto, debido a su peso en la composición sectorial de nuestra cartera y su relevancia para la economía del país. Durante 2024, el trabajo en economía circular fue fundacional. Pilotamos una herramienta de diagnóstico de economía circular como posible herramienta a implementar con clientes estratégicos del sector turismo. Analizamos la energía renovable y el potencial actual de recuperación de residuos como dos indicadores clave.	Para alcanzar sus metas de impacto, el banco ha definido un plan de acción de relacionamiento con clientes para 2025, enfocado en la mitigación climática, la eficiencia de recursos y la economía circular. Planeamos continuar involucrando a clientes empresariales y corporativos de sectores priorizados mediante la facilitación de espacios de formación y diálogo, dirigidos a los clientes y otros actores clave. Este enfoque busca enfrentar los desafíos de sostenibilidad y explorar oportunidades para soluciones colaborativas con impacto real. Oferta de Financiamiento Sostenible En Banco Popular Dominicano, entendemos que nuestro rol como institución financiera nos sitúa en el centro de la transición hacia una economía baja en carbono, eficiente en el uso de recursos y resiliente. En 2024, reforzamos nuestro compromiso con esta transformación, fortaleciendo y diversificando nuestro portafolio de financiamiento sostenible, alineado con los objetivos nacionales de desarrollo y con los marcos globales de sostenibilidad. Reconociendo que la transición hacia economías sostenibles representa una gran oportunidad económica, Banco Popular continúa promoviendo sus productos existentes de financiamiento sostenible, como el portafolio Hazte Eco, el financiamiento de proyectos sostenibles, y el leasing verde, al tiempo que desarrolla nuevas soluciones enfocadas en áreas de impacto prioritarias. Nuestra línea de productos Hazte Eco sigue siendo una pieza clave de nuestra estrategia para empoderar a individuos y hogares a tomar decisiones sostenibles. En 2024, otorgamos 229 nuevos préstamos bajo este portafolio, por un monto de RD\$576 millones, destinados a financiar vehículos eléctricos e híbridos, instalaciones de paneles solares, viviendas certificadas como verdes, electrodomésticos eficientes y mejoras sostenibles en el hogar.

Principio 1: Alineación	Principio 2: Impacto y establecimiento de metas	Principio 3: Clientes y consumidores
Usando metodologías basadas en la ciencia (SBTi y NGFS), determinamos el porcentaje de reducción necesario para mantener el aumento de temperatura por debajo de 2 °C. Con base en ese análisis, nos comprometimos a reducir nuestras emisiones internas de GEI (Alcances 1 y 2) en un 58.8% para el año 2034, tomando 2021 como año base. Además, establecimos metas intermedias (2030) y de largo plazo (2050) para nuestras emisiones financiadas. <i>Alineación con otros Marcos de Sostenibilidad (ODS 17)</i> Los siguientes compromisos reafirman la dedicación del Banco a un futuro sostenible y refuerzan su alineación con los ODS y el Acuerdo de París: • Pacto Global de las Naciones Unidas: Promueve la adopción de principios universales en derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, y el avance de los ODS. • Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF, por sus siglas en inglés): Proporciona un marco globalmente reconocido para que las instituciones financieras midan y divulguen las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a sus préstamos e inversiones. • ARISE (Alianza del Sector Privado para Sociedades Resilientes ante Desastres): Red liderada por la ONU para fortalecer la resiliencia de comunidades y negocios, promoviendo inversiones informadas en riesgo y estrategias de reducción de desastres. • Plataforma Nacional de Acción sobre Plásticos (NPAP-RD): Promueve políticas sostenibles orientadas a un modelo circular de gestión de residuos plásticos, fomentando un entorno más limpio y resiliente para la República Dominicana.	Aunque la herramienta fue reveladora, evaluaremos otras herramientas para fortalecer el relacionamiento con los clientes en esta área. Plan de acción Los hitos más relevantes del plan de acción propuesto para 2024 incluyen: • Identificamos clientes estratégicos de los sectores prioritarios en los segmentos de negocios y corporativos, e iniciamos su relacionamiento a través de talleres sobre mitigación del cambio climático y su vinculación con cada sector. • Establecimos las bases para un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), incluyendo contratación de talento, formación de capacidades, y estructuras de gobernanza interna. En 2025, lanzaremos el piloto del SARAS con sectores priorizados, continuaremos midiendo y monitoreando las emisiones financiadas, seleccionaremos clientes del sector turismo para el trabajo en circularidad, y proseguiremos con los esfuerzos de formación interna, entre otras actividades detalladas en la sección de suplementos.	Desde su lanzamiento en 2019, Hazte Eco ha movilizado más de RD\$552 millones para movilidad limpia y RD\$24 millones en soluciones solares residenciales. En 2024, desembolsamos el primer préstamo Hipot-Eco para la adquisición de una vivienda con certificación EDGE, cumpliendo con criterios de sostenibilidad que le permiten acceder a una tasa preferencial. A nivel corporativo, nuestra estrategia de inversión sostenible continúa ganando tracción. Solo en 2024, movilizamos US\$224 millones a través de nuestra división de Banca de Inversión para el desarrollo de proyectos de energía renovable e infraestructura baja en carbono. Esto eleva nuestro financiamiento acumulado para proyectos sostenibles a aproximadamente US\$491 millones desde 2018. Adicionalmente, desembolsamos el primer tramo de RD\$300 millones de nuestro bono verde, aprobado en 2023 por un monto de RD\$2,500 millones y certificado por Climate Bonds Initiative (CBI). Este bono verde fue el primero emitido por una institución financiera en la República Dominicana y será destinado en su totalidad a financiar o refinanciar préstamos verdes. Estos esfuerzos forman parte de una estrategia más amplia para aumentar los flujos financieros alineados con el clima, apoyar la innovación y mejorar la resiliencia en todos los sectores. En paralelo, seguimos trabajando estrechamente con clientes empresariales de sectores prioritarios como turismo, construcción y energía para desarrollar soluciones financieras y de asesoría a la medida que aceleren su transición hacia modelos de negocio más circulares y sostenibles. De cara al futuro, Banco Popular continuará desarrollando nuevos instrumentos y alianzas que respondan a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y de la economía. Nuestro objetivo es asegurar que la sostenibilidad esté integrada en toda nuestra oferta financiera y contribuir significativamente a un futuro más verde e incluso para la República Dominicana.

Principio 1: Alineación	Principio 2: Impacto y establecimiento de metas	Principio 3: Clientes y consumidores
Enlaces y referencias - Banco Popular Dominicano Reporte Anual 2024 - Banco Popular Dominicano Reporte de Gobierno Corporativo 2024 - Banco Popular Avances en la Visión Sostenible	Enlaces y referencias - Informe de Sostenibilidad 2023 (dónde las metas de impacto fueron comunicadas por primera vez).	Enlaces y referencias - Formulario de registro- RDuceTuHuella - Banco Popular emite primer tramo de su bono verde

Principio 4: Grupos de Interés	Principio 5: Gobernanza y Cultura	Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas
Reconocemos que el diálogo constante con nuestros grupos de interés es esencial para avanzar en nuestros objetivos de sostenibilidad y alinear nuestras operaciones con las expectativas de la sociedad. Por ello, consultamos y involucramos y colaboramos con nuestros grupos de interés fomentando un diálogo continuo y transparente, con el fin de asegurar que nuestras acciones se alineen con los principios y marcos de sostenibilidad que adoptamos. Siete grupos de interés clave—accionistas, clientes/usuarios, empleados, proveedores, reguladores, sociedad y asociaciones—forman parte integral del enfoque del banco. Estos grupos son centrales en nuestro camino hacia la sostenibilidad, y sus perspectivas contribuyen activamente a la definición de nuestras prioridades mediante el análisis de doble materialidad, realizado cada dos años. Este análisis combina encuestas y entrevistas individuales para identificar riesgos emergentes y temas materiales, así como para darles seguimiento a través de indicadores clave de desempeño (KPIs) que garanticen transparencia y rendición de cuentas.	Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios Banco Popular Dominicano ha establecido un marco integral de gobernanza para garantizar la implementación efectiva de su estrategia de sostenibilidad y el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable (PRB). En el nivel más alto, el Consejo de Administración de Grupo Popular delega la supervisión de sostenibilidad al Comité de Sostenibilidad y Reputación, responsable de promover la alineación entre las iniciativas de negocio y los objetivos económicos, sociales y ambientales del Grupo. Este Comité asegura la integración y coherencia de la sostenibilidad en Banco Popular, sus filiales, Fundación Popular y la red ampliada de grupos de interés. El Comité de Sostenibilidad y Reputación se reúne al menos dos veces al año y está presidido por la Vicepresidencia Ejecutiva de Comunicaciones Corporativas, Reputación y Banca Responsable, y coordinado por la Vicepresidencia de Relaciones Corporativas y Banca Responsable. Las funciones del comité incluyen: • Alinear los objetivos de sostenibilidad y responsabilidad social con la estrategia corporativa de Grupo Popular.	En Banco Popular, estamos firmemente comprometidos con la transparencia y la rendición de cuentas hacia todos nuestros grupos de interés. En ese sentido, publicamos anualmente los siguientes informes, los cuales están disponibles públicamente en nuestro sitio web: 1. Informes Anuales de Gestión 2. Informes de Sostenibilidad, que incluyen los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), el Informe de Impacto de Bonos Verdes (a partir de 2024) y la Declaración de Progreso en Banca Responsable de UNEP-FI. 3. Informes Anuales de Gestión Integral de Riesgos 4. Informes Anuales de Gobierno Corporativo 5. Estados Financieros Auditados Banco Popular ha publicado informes del Pacto Mundial desde 2008, e informes bajo los estándares GRI desde 2019. En 2020, publicamos por primera vez nuestra Declaración de Progreso en Banca Responsable (anteriormente Reporte y Autoevaluación de los PRB), integrada en nuestro Informe de Sostenibilidad.

Principio 4: Grupos de Interés	Principio 5: Gobernanza y Cultura	Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas
En 2024, fortalecimos nuestra estrategia de relacionamiento con grupos de interés mediante acciones concretas para profundizar las relaciones y fomentar un impacto colectivo, entre ellas: • Actualización del análisis de materialidad, que resultó en la incorporación de dos nuevos temas materiales: Incidencia en políticas públicas y satisfacción del cliente. • Incorporación del Departamento de Gestión de Proyectos y Alianzas, para garantizar una representación constante en espacios estratégicos de consulta y una integración efectiva de la retroalimentación de aliados. • Lanzamiento de la estrategia de relacionamiento con clientes, a través del taller #RDuceTuHuella, enfocado en la acción climática y planificación de la descarbonización. Este taller no solo fortaleció capacidades técnicas, sino que también sentó un precedente para futuros espacios de relacionamiento con sectores priorizados como turismo, construcción y energía. • Realización de un estudio de reputación, con el objetivo de conocer percepciones, credibilidad y preferencias de clientes, empleados y público general. • Mantenimiento de canales de comunicación abiertos, a través de reuniones anuales con comunicadores, líderes de opinión y aliados, para abordar necesidades locales y nacionales, y definir el rol del banco frente a estos desafíos. Una visión sostenible renovada Este año, Banco Popular Dominicano reunió a clientes, aliados, líderes de opinión, miembros de la prensa y actores internos en un evento emblemático para reflexionar sobre su recorrido en sostenibilidad y presentar sus compromisos futuros.	• Definir lineamientos estratégicos en sostenibilidad y prácticas empresariales responsables. • Monitorear y actualizar políticas y procedimientos relevantes. • Establecer prioridades e identificar riesgos en iniciativas sostenibles. • Implementar herramientas para medir impacto en sostenibilidad y reputación. • Supervisar procesos de certificación, como el Sello de Igualdad de Género y la Certificación de Sostenibilidad #rs. • Fomentar la participación del personal en iniciativas de voluntariado y desarrollo comunitario. A nivel operativo, la gobernanza en sostenibilidad está estructurada bajo la Vicepresidencia Ejecutiva de Comunicaciones Corporativas, Reputación y Banca Responsable, que reporta directamente al presidente de Grupo Popular. Esta estructura supervisa e impulsa la implementación de la estrategia de sostenibilidad de Banco Popular a través de las siguientes unidades: • Departamento de Banca Responsable • Departamento de Sostenibilidad • Fundación Popular - o División de Medio Ambiente y Cambio Climático - o División de Proyectos Estas unidades trabajan de forma coordinada para avanzar en la agenda ESG (ambiental, social y de gobernanza) del banco. Además, las Políticas Generales de Sostenibilidad y Banca Responsable proporcionan el marco rector para abordar los desafíos del desarrollo sostenible. Estas políticas orientan a la institución a alinear sus actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios de Banca Responsable (PRB), promoviendo impactos positivos mediante prácticas responsables en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza.	A lo largo de los años, nuestros Informes de Sostenibilidad han sido el principal canal para comunicar nuestros compromisos y metas de sostenibilidad, así como los avances logrados hacia su cumplimiento. Seguiremos utilizando estos informes para registrar nuestro progreso en los objetivos de impacto definidos en el marco de los Principios de Banca Responsable, y para establecer nuevas metas en los próximos años. El presente Informe de Sostenibilidad 2024 incluye un informe de aseguramiento independiente emitido por KPMG, que consiste en una conclusión de aseguramiento limitado sobre Información Seleccionada de Sostenibilidad. Este aseguramiento incluye 15 indicadores GRI seleccionados, detallados en la siguiente sección de este informe, así como el aseguramiento del resumen de avances del Principio 2: Análisis de Impacto y Definición de Objetivos, y su respectivo suplemento, como parte de esta Declaración de Progreso en Banca Responsable.

Principio 4: Grupos de Interés	Principio 5: Gobernanza y Cultura	Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas
El evento tuvo como objetivo principal rendir cuentas de manera transparente sobre los logros alcanzados desde el lanzamiento de la Visión Sostenible en 2019, e introducir los nuevos objetivos del banco alineados con los Principios de Banca Responsable del UNEP-FI. Al invitar a medios, influenciadores y aliados clave, el banco buscó amplificar el alcance de su mensaje de sostenibilidad, aprovechando estas voces como multiplicadoras para involucrar a un público más amplio en la misión compartida de construir un futuro más sostenible. Con una trayectoria de 60 años, Banco Popular reafirmó su propósito como agente de transformación económica, social e institucional en la República Dominicana. Durante el evento, se reiteró el compromiso del banco como aliado financiero de largo plazo para empresas y comunidades, apoyando su éxito dentro de una economía resiliente e inclusiva. La Visión Sostenible de Banco Popular, que continúa guiando nuestra estrategia de Banca Responsable, se fundamenta en cuatro objetivos principales: • Fomentar una economía sostenible para el país. • Promover la educación financiera y ampliar el acceso a oportunidades de aprendizaje de calidad. • Identificar nuevas oportunidades de negocio con un enfoque en impacto ambiental y social. • Aumentar la inclusión financiera en todos los segmentos de la sociedad. Este evento marcó no solo un momento de reflexión, sino también una renovación del compromiso del banco con el desarrollo de una economía más responsable desde el punto de vista social y ambiental. Incidencia en políticas públicas <i>Taxonomía Verde</i> Como parte de su incidencia en políticas públicas, Banco Popular participó en el programa piloto de la Taxonomía Verde de la República Dominicana.	Este modelo de gobernanza asegura que la sostenibilidad esté integrada en todos los niveles de la organización: desde la supervisión estratégica por parte del Consejo, hasta la implementación operativa por unidades especializadas y el relacionamiento con actores clave. Fomento de una Cultura de Banca Responsable A nivel interno, el banco impulsa una cultura de banca responsable mediante: • Desarrollo de Capacidades: Programas de formación dirigidos a áreas clave como la gestión de riesgos ambientales y sociales, y productos financieros verdes. Por ejemplo, el equipo operativo encargado de estructurar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) participó en el Programa de Formación en Análisis de Riesgo Ambiental y Social, impartido por INCAE con el apoyo de UNEP-FI. • Capacitación en Sostenibilidad: Disponibilidad de una certificación virtual en sostenibilidad para todos los colaboradores interesados en profundizar en sostenibilidad, banca responsable e iniciativas del banco. • Reconocimiento al Desempeño: Integración de objetivos de sostenibilidad en las evaluaciones, promociones y esquemas de incentivos del personal en áreas vinculadas a los objetivos de sostenibilidad. • Campañas de Concientización: Comunicaciones internas periódicas y reuniones para reforzar la importancia de la sostenibilidad y la banca responsable. • Integración de la División de Cultura en la definición de objetivos y planes de acción de Banca Responsable, incluyendo su retroalimentación en las acciones propuestas. • Espacios de análisis de tendencias y propuestas de iniciativas para su implementación en el banco, fortaleciendo el conocimiento en temas económicos, sociales y ambientales.	

Principio 4: Grupos de Interés	Principio 5: Gobernanza y Cultura	Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas
Este instrumento, lanzado en junio de 2024 por la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN), con el apoyo de la Corporación Financiera Internacional (IFC), busca facilitar oportunidades estratégicas de inversión alineadas con los objetivos ambientales del país. La Taxonomía Verde funcionará como una guía o lenguaje común para facilitar la comparación de alternativas, proveer transparencia y evitar el greenwashing en el mercado financiero. En el marco de este piloto, Banco Popular presentó información sobre préstamos, con el fin de identificar y clasificar operaciones de crédito de acuerdo con los sectores económicos y actividades incluidos en la taxonomía, e integrarla en su sistema de clasificación. <i>Alianza Nacional para la Acción sobre el Plástico</i> En este 2024, la República Dominicana fue seleccionada por el Foro Económico Mundial para implementar la Alianza Nacional para la Acción sobre el Plástico (NPAP), convirtiéndose en el primer país del Caribe en unirse a esta iniciativa global. Banco Popular se encuentra entre los firmantes y es miembro del Comité Directivo de la NPAP. Esta colaboración busca desarrollar políticas sostenibles que promuevan un modelo circular del plástico, protejan el medio ambiente y aseguren un futuro más limpio y resiliente para las próximas generaciones. Alianzas para abordar impactos relevantes <i>Turismo Sostenible</i> El Seminario de Sostenibilidad “Alejandro E. Grullón E.”, una iniciativa de la Fundación Popular, junto a la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), lanzó un proyecto para promover un turismo sostenible, resiliente e inclusivo en la región norte del país.	Estas medidas están alineadas con el compromiso estratégico del banco de generar impactos económicos, sociales y ambientales positivos. Gestión de Riesgos y Procesos de Debida Diligencia Para fortalecer nuestro marco de gestión de riesgos y fomentar una cultura interna de banca responsable, estamos implementando un robusto Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), alineado con los requerimientos regulatorios de la República Dominicana. Este sistema permite clasificar el riesgo crediticio con base en criterios ambientales y sociales cualitativos y cuantitativos, mejorando la capacidad para estimar probabilidades de incumplimiento y establecer provisiones de manera preventiva. Los portafolios de inversión se gestionan bajo políticas claras que definen objetivos, clasificaciones, estructuras de gobernanza, límites de aprobación y criterios de evaluación, en línea con las normativas locales. El SARAS requiere la aprobación del Consejo de Administración, a través del Comité de Gestión Integral de Riesgos, tanto para su implementación como para futuras modificaciones, asegurando la supervisión estratégica. La conformidad se mantiene durante todo el ciclo de vida de los préstamos e inversiones, mediante el monitoreo del plan de gestión ambiental y social, actualizaciones documentales, reevaluaciones de riesgo, ajustes sectoriales y seguimiento a indicadores de riesgo ambiental y social. Estamos finalizando la aprobación de un marco metodológico integral, que introduce herramientas y metodologías para la identificación y evaluación de riesgos, incluyendo los siguientes documentos clave: • Manual del Sistema SARAS • Procedimiento de Análisis de Riesgo Ambiental y Social • Guía Metodológica	

Principio 4: Grupos de Interés	Principio 5: Gobernanza y Cultura	Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas
A través de talleres en Santiago, Montecristi y Puerto Plata, más de 80 actores del sector turismo fortalecieron sus capacidades para implementar prácticas sostenibles. Los talleres, dirigidos a empresas de todos los tamaños dentro de la cadena de valor turística, ofrecieron herramientas para reducir el impacto ambiental, fomentar el desarrollo económico local y mejorar la competitividad en un mercado global cada vez más enfocado en la sostenibilidad. Se presentó la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, que incluye acciones como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, el uso eficiente de recursos naturales y la adopción de certificaciones sostenibles. Las sesiones fueron lideradas por la especialista en turismo sostenible Lisette Gil Muñoz e incluyeron dinámicas grupales y espacios de intercambio de experiencias, lo que permitió a los participantes diseñar estrategias adaptadas a su realidad. Seguiremos desarrollando planes de relacionamiento a la medida para nuestros clientes empresariales y corporativos, co-creando acciones que aborden sus desafíos específicos de sostenibilidad y aceleren su transición hacia modelos de negocio más resilientes y bajos en carbono. A través de la Fundación Popular y nuestra red de aliados locales, ampliaremos también las iniciativas comunitarias enfocadas en el desarrollo económico inclusivo y la gestión ambiental responsable en todo el país.	• Formulario de Análisis de Riesgo Ambiental y Social • Informe de Análisis de Riesgo Ambiental y Social. En 2024, se creó el Departamento de Riesgo Ambiental y Social (A&S), bajo la División de Riesgo Emergente y Lavado de Activos (LA/FT), dentro del Área de Riesgo Operacional. Este departamento desempeña un papel clave en la implementación del SARAS, siendo responsable de: • Revisar formularios del SARAS y documentación de respaldo enviada por los equipos de negocios y clientes. • Elaborar informes de riesgo ESG para integrarlos en las solicitudes de crédito e inversión. • Evaluar solicitudes de crédito e inversión con base en los resultados del análisis ESG. • Incorporar planes de acción y cláusulas contractuales para mitigar riesgos ambientales y sociales. • Monitorear la implementación de los planes de acción y cumplimiento de cláusulas ambientales durante la vigencia del préstamo o inversión. Mientras trabajamos en la formalización de una política específica de evaluación de riesgos ambientales y sociales en el portafolio, ya contamos con un marco robusto de políticas que permite valorar adecuadamente dichos riesgos, entre las cuales se encuentran: • Políticas y Lineamientos Generales de Sostenibilidad y Banca Responsable: Orientan la acción del banco en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, considerando riesgos y oportunidades ambientales y sociales. • Manual de Políticas de Riesgo Crediticio: Establece los factores que deben considerarse en la toma de decisiones y monitoreo de riesgos inherentes a las operaciones del banco. • Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva: Detalla las medidas, procedimientos y sistemas de control necesarios para cumplir con la legislación correspondiente.	

Principio 4: Grupos de Interés	Principio 5: Gobernanza y Cultura	Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas
Enlaces y referencias - Plataforma Nacional de Acción para los Plásticos de la República Dominicana - Taller turismo sostenible	Enlaces y referencias - Informe Anual de Gobierno Corporativo 2024	Enlaces y referencias - Publicaciones Institucionales- Banco Popular

10

Suplemento

Principio 2:

Impacto y Establecimiento de Metas

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos, al tiempo que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos metas en aquellas áreas donde podamos generar los impactos más significativos.

Análisis de impacto

Muestre cómo su banco ha identificado, priorizado y medido los impactos más significativos asociados con su portafolio (tanto positivos como negativos). Determine las áreas prioritarias para el establecimiento de metas. Incluya detalles sobre: Alcance, Composición del Portafolio, Contexto y Medición del Desempeño.

El análisis de impacto debe incluir una evaluación de la relevancia de las cuatro prioridades establecidas en [Liderando el Camino hacia un Futuro Sostenible: Prioridades para un Sector Bancario Global Responsable](#), como parte de su análisis de impacto inicial o en curso.

En 2023, realizamos el primer análisis de impacto de nuestro portafolio utilizando las herramientas Impact Analysis e Impact Radar de UNEP-FI, en sus versiones de febrero de 2023. El análisis se enfocó en los segmentos de Banca Corporativa y Banca para Empresas, que representaron el 49.94% del portafolio de crédito del banco en 2023 y el 37.53% para el 2024. Estos segmentos tienen el mayor potencial de impacto debido a que involucran clientes de mayor tamaño, con huellas ambientales y sociales significativas, cadenas de valor más complejas y una mayor demanda de financiamiento.

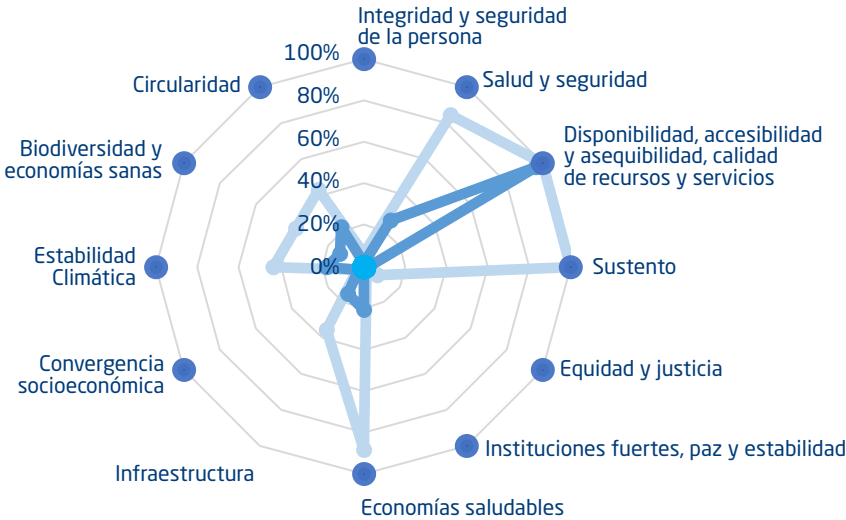
La composición de los segmentos de Banca Corporativa y Banca para Empresas, para los cuales se realizó el análisis de impacto, puede desglosarse por sector para los años 2023 (cuando se realizó el análisis) y 2024 (periodo de reporte), de la siguiente manera:

SECTOR	2023	2024
Turismo	26.73%	8.62%
Comercio mayorista	14.09%	10.10%
Producción de alimentos y bebidas	11.37%	12.57%
Actividades inmobiliarias, alquileres y actividades empresariales	9.24%	4.49%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	8.28%	14.13%
Automotriz	5.23%	8.29%
Otras industrias manufactureras	4.44%	8.85%
Comercio minorista	3.51%	3.06%
Instituciones financieras	2.79%	4.97%
Transporte y almacenamiento	2.72%	7.06%
Construcción	2.62%	5.73%
Fabricación de productos químicos, plásticos y caucho	2.08%	4.00%
Servicios relacionados con la salud	1.85%	0.83%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	1.81%	1.99%
Minería y explotación de canteras	0.66%	1.00%
Otras actividades comunitarias, sociales y personales	0.66%	2.07%
Educación	0.57%	0.72%
Actividades de edición e impresión	0.56%	0.24%
Correos y telecomunicaciones	0.35%	0.50%
Productos de madera y papel	0.20%	0.22%
Fabricación de productos de cuero	0.11%	0.05%
Fabricación de productos textiles	0.05%	0.09%
Servicios de reparación	0.05%	0.19%
Seguros	0.01%	0.00%
Actividades de los hogares (empleo y contratación de servicios domésticos)	0.00%	0.23%

Al comparar las asociaciones entre los sectores que financiamos y sus impactos sociales y ambientales comunes con las prioridades nacionales y regionales de desarrollo sostenible, pudimos identificar nuestras áreas de impacto más significativas. Los resultados del análisis se resumen de la siguiente manera:

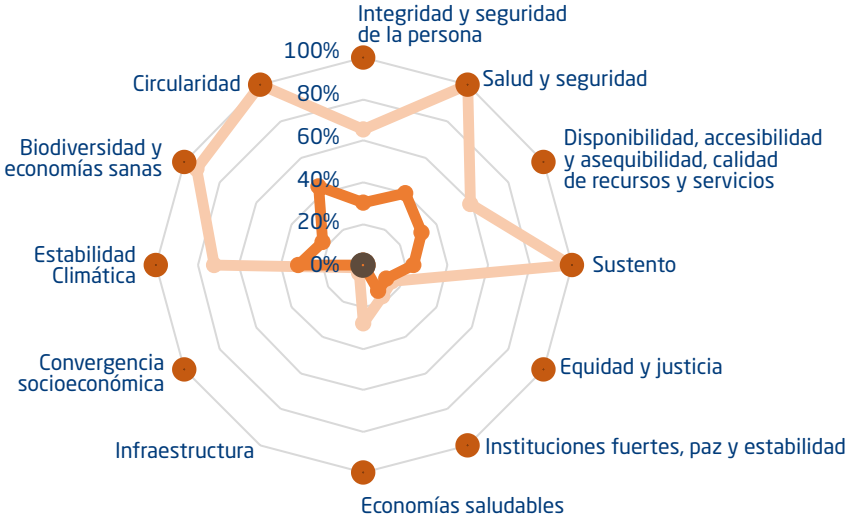
Impactos Positivos

Áreas de Impacto



Impactos Negativos

Áreas de Impacto



Como se muestra con los puntos en los gráficos, todas las áreas de impacto, excepto infraestructura, son prioridades para la República Dominicana. La disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios es el área de impacto con la asociación más fuerte para impactos positivos, mientras que Circularidad, Economías saludables, Estabilidad climática y Convergencia socioeconómica son otras asociaciones clave menos significativas. Con respecto a los impactos negativos, Circularidad resultó ser la asociación clave más destacada, seguida de Salud y seguridad, y Estabilidad Climática.

Aunque continuamos monitoreando nuestros impactos positivos y nos esforzamos por amplificarlos, decidimos enfocarnos primero en minimizar nuestros impactos negativos. Por ello, priorizamos la **Estabilidad Climática y la Circularidad** debido a su alta asociación con nuestras actividades de financiamiento, así como a su relevancia en el contexto de la República Dominicana como estado insular. Establecimos metas para ambas áreas de impacto y mediremos el desempeño mediante el monitoreo anual de indicadores clave de desempeño (KPIs) específicos para cada una.

Ambas áreas de impacto priorizadas por Banco Popular contribuyen directamente a las Prioridades para un Sector Bancario Global Responsable. Nuestras metas de mitigación climática apoyan directamente la transición hacia un desarrollo neto cero y resiliente al clima, en línea con el ODS 13 y el Acuerdo de París sobre el Clima. Nuestra meta de circularidad promueve el consumo y la producción sostenibles, fomentando una desvinculación entre el uso de los recursos naturales y los impactos ambientales derivados de la actividad económica y el bienestar humano, específicamente en el sector turismo y su cadena de valor, que es crucial para la economía dominicana. Esto tiene un impacto positivo sobre la naturaleza y la biodiversidad, promoviendo la protección de los ecosistemas locales y reduciendo la contaminación. El trabajo en ambas áreas de impacto también contribuye a economías saludables e inclusivas a través de la eficiencia en el uso de recursos, la creación de empleos verdes, el fortalecimiento de la resiliencia y la innovación. Asimismo, los derechos humanos se ven beneficiados a través de la protección ambiental y una mayor equidad social, al apoyar el derecho a un ambiente sano y limpio, así como el derecho al agua y a la alimentación.

Si bien el enfoque inmediato de Banco Popular está en las prioridades climáticas y relacionadas con la naturaleza, el Banco reconoce la importancia de las economías saludables e inclusivas y los derechos humanos. Planeamos continuar trabajando para abordar otras áreas de impacto y segmentos de clientes que impactan estas prioridades más directamente. Integraremos estos aspectos en una etapa posterior, asegurando que nuestra estrategia de sostenibilidad esté bien estructurada, sea medible y se implemente de manera efectiva.

En 2024, trabajamos con el análisis de impacto realizado en 2023 y nos enfocamos en implementar acciones que contribuyan a nuestros objetivos. Sin embargo, nuestra intención es integrar progresivamente otras áreas de impacto, así como objetivos nuevos y más ambiciosos, mediante un enfoque de integración planificado:

- A medida que el banco avance en la implementación de los objetivos actuales relacionados con el clima, desarrollaremos iniciativas específicas relacionadas con la inclusión financiera, la equidad de género y los derechos humanos en las operaciones bancarias.
- Los esfuerzos futuros incluirán evaluaciones del impacto socioeconómico y la alineación con marcos internacionales de derechos humanos.
- Aprovechando el compromiso con los grupos de interés y las metodologías de medición de impacto, Banco Popular busca expandir su enfoque de sostenibilidad de una manera que contribuya efectivamente a los objetivos sociales más amplios.

Metas, implementación de metas y planes de acción / planes de transición

Demuestre que su banco ha establecido y publicado al menos dos metas SMART que aborden al menos dos áreas diferentes de mayor impacto identificadas en su análisis de impacto. Una vez establecidas las metas, explique las acciones tomadas y el progreso logrado. Incluya detalles sobre alineación, líneas base, metas, implementación y monitoreo de metas (e indicadores clave de desempeño - KPIs), planes de acción o planes de transición y sus hitos.

Se recomienda que los bancos divulguen información sobre las acciones que están tomando en relación con las cuatro prioridades establecidas en [Leading the Way to a Sustainable Future: Priorities for a Global Responsible Banking Sector \(2024\)](#).

Enlaces y referencias

- [Informe Sostenibilidad 2023](#) (donde las metas de impacto fueron comunicadas por primera vez).
- [Turismo Dominicano Una Década de Aportes](#) (2009-2019).

Respuesta

I. Metas de Impacto

Las metas que Banco Popular ha asumido bajo los Principios de Banca Responsable son las siguientes:

Mitigación del Cambio Climático:

- **Meta Intermedia:** Para 2030, Banco Popular Dominicano se compromete a reducir las emisiones de Alcance 1, 2 y 3 de su portafolio empresarial y corporativo en un 3.8%, a través del financiamiento sostenible.
- **Meta de Largo Plazo:** Para 2050, Banco Popular Dominicano se compromete a reducir las emisiones de Alcance 1, 2 y 3 de su portafolio en un 38.4%, priorizando los siguientes sectores: energía, agricultura y ganadería, construcción, bienes raíces, y alimentos y bebidas.

La línea base para ambas metas de emisiones financiadas es el año 2023. Adicionalmente, también se estableció la siguiente meta operativa de reducción de emisiones (alcances 1 y 2):

- Reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 en un 58.8% para el año 2034, utilizando como línea base las emisiones del año 2021.

Eficiencia de Recursos y Economía Circular:

- **Meta Externa:** Para 2030, Banco Popular Dominicano se compromete a alinearse con cinco clientes estratégicos del sector turismo para apoyar sus prácticas relacionadas con la eficiencia de recursos y la economía circular, contribuyendo a la reducción de emisiones y mejorando la ecoeficiencia de sus procesos.
- **Meta Interna:** Para 2030, Banco Popular Dominicano se compromete a sensibilizar a las áreas internas involucradas en el cumplimiento de estas metas para apoyar su logro.

II. Implementación de metas

Con nuestras metas establecidas, nuestro trabajo en 2024 se centró en actuar y medir nuestro progreso.

Para la **mitigación del cambio climático**, los principales indicadores clave de desempeño (KPIs) que estamos utilizando para medir el progreso son:

1. **Emisiones financiadas** (Alcance 3, Categoría 15) asociadas a los segmentos de banca empresarial y corporativa, con enfoque específico en los sectores de energía, agricultura y ganadería, construcción, bienes raíces y alimentos y bebidas (Indicador de Impacto A.4.1).
2. **Volumen financiero de activos verdes/tecnologías bajas en carbono** (Indicador de Resultado A.3.1). Este indicador se refiere al volumen de préstamos e inversiones en activos verdes y actividades y tecnologías bajas en carbono.

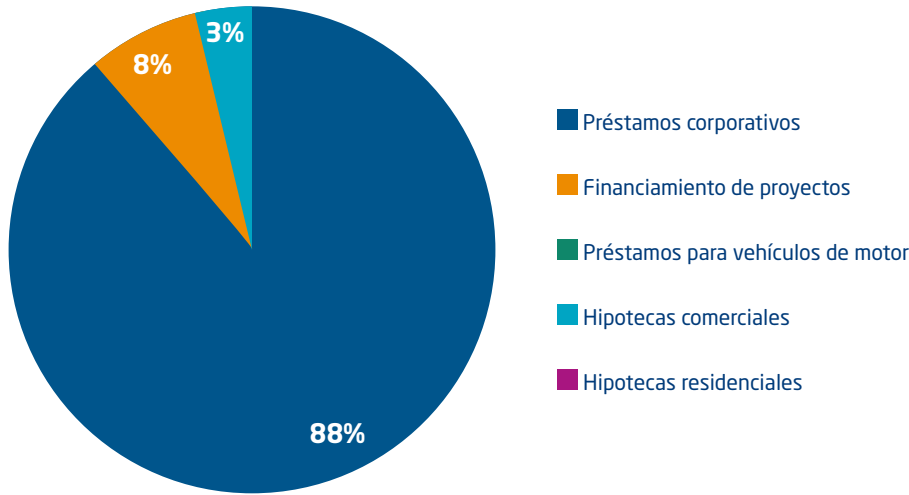
Emisiones Financiadas

Estimamos que nuestras emisiones financiadas absolutas totalizaron 8,122,082 tCO₂e para 2024, correspondientes a los segmentos corporativo, empresarial y de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs). Esto representó un aumento de 445,044 tCO₂e con respecto a la línea base de 2023. Este aumento puede atribuirse principalmente a una mejora sustancial en la metodología de estimación de emisiones financiadas. Para garantizar consistencia, seguimos utilizando el *Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry* de PCAF; sin embargo, adoptamos un enfoque más integral para 2024. En 2023, los cálculos consideraban únicamente la clase de activos "Préstamos Corporativos". En contraste, la estimación de 2024 incluye clases de activos adicionales como "Préstamos para Vehículos de Motor", "Hipotecas Comerciales", "Hipotecas Residenciales" y "Financiamiento de Proyectos". Gracias a este refinamiento metodológico, el volumen total de operaciones evaluadas creció en un 65% en comparación con 2023, mejorando considerablemente la solidez y precisión del inventario actual de emisiones financiadas.

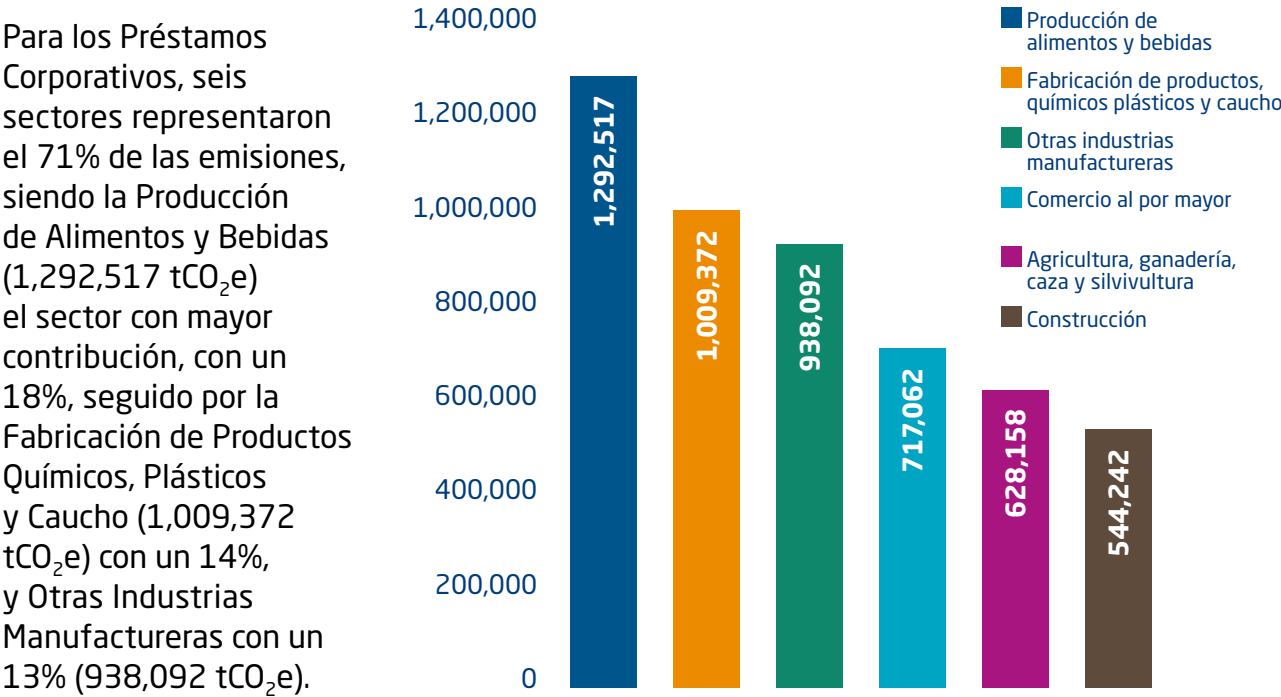
Aunque el cambio de metodología sugiere que una comparación directa con 2023 podría no ser representativa, sí esperábamos un aumento durante los primeros años debido al desfase entre las acciones de sensibilización e implementación de medidas, y la reducción efectiva de emisiones. Los clientes tardan un tiempo en adoptar medidas de mitigación y en que esos esfuerzos se traduzcan en reducciones de emisiones. Sin embargo, a partir de 2027 deberíamos ver una reducción aproximada del 1% anual o mayores reducciones entre 2027 y 2030 para alcanzar nuestra meta. Esperamos reducciones más sustanciales entre 2029 y 2030.

La clase de activos que generó más emisiones fue la de préstamos corporativos con 7,193,617 tCO₂e, seguida por financiamiento de proyectos con 699,856 tCO₂e. El siguiente gráfico presenta el porcentaje de emisiones por clase de activos.

Emisiones por clase de activo (%)



Emisiones de GEI por sector para préstamos corporativos



Volumen financiero de activos verdes

Al calcular el volumen de inversiones y préstamos en activos verdes y tecnologías bajas en carbono, consideramos las inversiones en proyectos de energía renovable, incluyendo proyectos de energía solar, eólica y biomasa, la cartera de productos verdes Hazte Eco, y nuestra cartera de Leasing Verde. El progreso de 2023 a 2024 se resume en la siguiente tabla:

Volumen financiero de activos verdes/tecnologías bajas en carbono

	2023	2024
Inversiones Verdes	DOP\$17,760 M	DOP\$29,945 M
Portafolio Hazte Eco	DOP\$520 M	DOP\$592 M
Portafolio Leasing Verde	DOP\$644.7 M	DOP\$531 M
Total	DOP\$18,925	DOP\$31,068

Como se muestra, el volumen financiero de activos verdes/tecnologías bajas en carbono casi se duplicó desde 2023, principalmente debido a un aumento significativo en las inversiones verdes. Sin embargo, el incremento en el volumen de préstamos Hazte Eco también es significativo, considerando que está dirigido al sector de consumo y que los préstamos individuales son de menor monto. Aunque la cartera de arrendamiento verde disminuyó, el volumen reportado solo representa una fotografía de la cartera al 31 de diciembre de cada año y, por lo tanto, no es necesariamente indicativo del desempeño de la cartera durante el año, debido a la forma en que esta cartera se monitorea. No obstante, el progreso de este indicador refleja el compromiso de Banco Popular con el desarrollo sostenible, al otorgar préstamos e invertir activamente en activos verdes, préstamos y actividades y tecnologías bajas en carbono.

Para **eficiencia en el uso de recursos y economía circular**, el principal indicador clave de desempeño (KPI) que estamos utilizando para medir el progreso es el indicador cualitativo de salida “Proceso de Vinculación con Clientes” (Indicador de salida A.2.1), que evalúa si Banco Popular se está relacionando de manera activa y estratégica con sus clientes en cuanto al establecimiento y/o monitoreo de planes de acción de eficiencia de recursos y economía circular. Bajo este enfoque, trabajaremos con cinco clientes corporativos del sector turismo para apoyarlos en el desarrollo e implementación de planes de acción orientados hacia modelos eficientes en el uso de recursos y la aplicación de principios de economía circular.

Turismo

Para esta área de impacto, inicialmente nos enfocamos en el sector Turismo, debido a su relevancia tanto en la composición sectorial de nuestra cartera como en la economía del país. En 2023, cuando establecimos nuestras metas de impacto, el turismo representaba el 26.73% de nuestra cartera de Banca Corporativa y Empresarial, siendo el sector con mayor financiamiento. Aunque en 2024 representó el 6.73% de la cartera para estos mismos segmentos y fue el cuarto sector con mayor financiamiento, la cartera de préstamos dedicada a esta industria superó los RD\$96.57 mil millones en 2024, incluyendo los aportes de Popular Bank, filial de Grupo Popular que opera desde Panamá bajo una licencia internacional. Con este financiamiento, Grupo Popular ha apoyado la renovación de más de 30,000 habitaciones y ha generado 35,000 empleos. También ha respaldado 11 proyectos turísticos con inversiones que superan los US\$400 millones, promoviendo iniciativas sostenibles y estratégicas para la economía nacional.

Más allá de su relevancia financiera, el turismo es un pilar de la economía de la República Dominicana, aportando aproximadamente el 15% del PIB nacional y generando alrededor de 899,000 empleos directos e indirectos, lo que representa el 20% del empleo total. Desde el inicio de la actividad turística en el país hace más de tres décadas, Banco Popular se ha posicionado como el principal financiador de esta industria en la República Dominicana. Como “el banco del turismo”, Banco Popular ha adaptado sus servicios a través del primer equipo de banqueros especializados en soluciones financieras adecuadas para las necesidades específicas de clientes hoteleros y turísticos, promoviendo activamente el desarrollo sostenible del sector. Esta alineación estratégica refuerza nuestro compromiso de apoyar el crecimiento del sector, integrando la sostenibilidad como un valor fundamental.

Además, se priorizó el turismo debido a su alto potencial de impacto por su compleja cadena de valor, que incluye transporte, hospitalidad, alimentos y bebidas, comercio minorista, servicios culturales y recreativos, gestión de residuos y energía, entre otros. Asimismo, la presencia del sector en todas las regiones del país implica que las mejoras en las prácticas de sostenibilidad podrían generar beneficios socioeconómicos y ambientales a nivel nacional. La amplia influencia del sector y sus múltiples puntos de entrada para iniciativas de economía circular lo convierten en un punto de partida ideal para desarrollar estrategias de vinculación que puedan extenderse a otros sectores económicos y replicarse posteriormente en otras industrias. Banco Popular está comprometido con desarrollar estrategias de vinculación con los clientes del sector turismo, reconociendo el potencial de contribuir significativamente al uso eficiente de recursos y a la economía circular.

Implementación

Para sentar las bases de nuestro trabajo, comenzamos con la implementación piloto de una nueva herramienta de diagnóstico de economía circular para nuestras propias operaciones, con el fin de evaluar si fuese útil implementarla con clientes seleccionados del sector turismo. Circular Gateway, desarrollada por la firma consultora DEUMAN, es una herramienta sencilla e innovadora que evalúa el desempeño circular de las empresas para identificar

áreas clave de mejora y acelerar el desarrollo de hojas de ruta de economía circular. Esta herramienta identifica los porcentajes potenciales y reales de recuperación de residuos para su reutilización, valorización o reciclaje, analizando insumos, operaciones y posibles ingresos por productos, servicios y soluciones circulares.

Durante 2024, realizamos el piloto para Banco Popular utilizando datos de 2023. Elegimos la energía renovable y el potencial actual de recuperación de residuos como dos indicadores prioritarios. Para energía renovable, los hallazgos se resumen en el siguiente gráfico:



Este indicador se basa en la medición del contenido energético, abarcando todos los vectores de energía que ingresan al Banco, tales como gas, electricidad y combustibles, considerando:

- 1. Consumo total de combustible de fuentes móviles,
- 2. Consumo total de combustible de fuentes fijas,
- 3. Consumo total de electricidad proveniente de fuentes no renovables,
- 4. Consumo total de electricidad proveniente de fuentes renovables.

Debido a que el banco ha tomado pasos importantes para priorizar el uso de energía renovable y ha adoptado prácticas sólidas de eficiencia energética, la brecha de desempeño fue solo del 37.28%, lo que representa el potencial de un mayor uso de energía renovable, basado en las operaciones y el contexto del banco. La principal recomendación para cerrar esta brecha es continuar promoviendo acciones para el uso de energías renovables, tales como la obtención de certificaciones de energía renovable o Certificados Internacionales de Energías Renovables (I-RECs).

Para el potencial actual de recuperación de residuos, obtuvimos los siguientes resultados:



Este indicador refleja nuestra capacidad para diseñar flujos de salida de manera que puedan recuperarse a través de ciclos técnicos o biológicos. Los valores se obtienen considerando las tasas estándar de recuperación potencial para materiales específicos y/o tasas de recuperación regionales. Evalúa la eficacia con la que un recurso puede ser potencialmente recuperado y sirve como referencia para determinar si se están cumpliendo las expectativas de recuperación de materiales.

Basado en nuestro perfil de residuos y la proporción que se envía a reciclaje versus al vertedero, se estimó nuestra recuperación de residuos en 15.7%, mientras que la brecha de desempeño fue estimada en 77.6%, lo que revela varias oportunidades de mejora. Como resultado, se recomiendan las siguientes acciones para aumentar la circularidad de Banco Popular:

1. Identificar sinergias potenciales y oportunidades de I+D para la recuperación de residuos actualmente no recuperables.
2. Capacitar al personal sobre el sistema de gestión de residuos, reforzando las buenas prácticas de segregación.
3. Revisar y rediseñar la infraestructura para la segregación de residuos, como señalización, zafacones, etc.
4. Aumentar el porcentaje de trazabilidad del destino de los residuos.
5. Identificar puntos clave de generación de residuos orgánicos, como áreas de comedor.

6. Segregar residuos orgánicos y valorizarlos mediante compostaje, lombricompostaje, biodigestores, entre otros.

Motivados por estos hallazgos, comenzamos a trabajar en la implementación de un piloto de compostaje en el edificio principal. En 2024, identificamos un proveedor para recolectar los residuos orgánicos y completar el proceso de compostaje, capacitar a nuestro equipo de mantenimiento en el uso adecuado de la técnica “Bokashi”, y recomendar la ubicación y configuración más adecuada para los contenedores de compostaje. La propuesta del proyecto fue aprobada y comenzará su implementación en el primer semestre de 2025.

Aunque la herramienta Circular Gateway fue útil para nuestras propias operaciones, se evaluarán otras herramientas para determinar su adecuación al contexto del país y de los clientes. Se necesita más trabajo para identificar las prácticas actuales y el nivel de madurez en economía circular de clientes específicos, ya que podrían necesitar apoyo para generar y recolectar datos, así como para aumentar la concienciación interna antes de aplicar efectivamente la herramienta de circularidad.

También, avanzamos en la identificación de buenas prácticas de economía circular entre clientes del sector turismo en el país y la región. Finalmente, comenzamos el trabajo de relacionamiento con clientes para ambas áreas de impacto, mediante el Taller de Acción Climática #RDuceTuHuella, dirigido a clientes de los sectores priorizados para mitigación climática, además del sector turismo y a través de los talleres sobre turismo sostenible, detallados en los Principios 3 y 4, respectivamente.

III. Plan de acción

Basado en el progreso y decisiones estratégicas clave tomadas en 2024, ajustamos el plan de acción original delineado en 2023 para asegurar un mejor alineamiento con nuestras realidades operativas y prioridades de sostenibilidad.

2024:

1. Implementar un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) alineado con los Estándares de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Este sistema incluirá indicadores para monitorear su desempeño y demostrar su eficiencia y efectividad. Aunque el SARAS no fue completamente implementado en 2024, se lograron hitos significativos:
 - Se estableció el Departamento de Riesgos Ambientales y Sociales (A&S).
 - Se aprobó la lista de exclusión, la categorización sectorial de riesgos ambientales y sociales, y el monto mínimo aplicable para análisis ESG, avanzando en la implementación de criterios clave del SARAS.

- El equipo operativo encargado de estructurar el SARAS participó en el Programa de Capacitación en Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales.
2. Identificar clientes estratégicos de los sectores empresarial y corporativo prioritarios e iniciar el relacionamiento con los clientes para las áreas de impacto seleccionadas mediante talleres sobre temas relevantes, como mitigación del cambio climático y su interrelación con cada sector.
 - Esta acción se cumplió completamente en 2024.
 3. Iniciar preparativos para el piloto del SARAS con sectores de alto impacto seleccionados en 2025, con el objetivo de refinar la implementación del sistema a través de su aplicación en casos reales y recopilar retroalimentación para su mejora.
 - Al cierre de 2024, estaba pendiente la aprobación formal de los documentos técnicos para iniciar el piloto. Sin embargo, su implementación está programada para el primer semestre de 2025.

2025:

1. Consolidar el proceso de sensibilización y formación a todos los niveles del negocio.
2. Lanzar el piloto del SARAS con los sectores priorizados, usando la retroalimentación para reforzar el sistema y su adopción en las unidades de negocio.
3. Continuar usando la herramienta PCAF para revisar y alinear estrategias de descarbonización, permitiendo desarrollar una estrategia climática que identifique, gestione y cuantifique los riesgos y oportunidades del cambio climático.
4. Identificar al menos cinco clientes estratégicos del sector turismo e iniciar el trabajo para establecer planes de acción sobre economía circular.
5. Realizar cinco talleres sobre reducción de emisiones para clientes de cada sector priorizado.
6. Realizar análisis cíclicos y programados (cada dos años) de todos los impactos generados por la cartera de bienes y servicios, alineado con la metodología sugerida por UNEP-FI, para identificar e incluir otras posibles áreas de impacto relevantes para el Banco.

2026:

1. Consolidar una metodología para identificar oportunidades a través del SARAS, como la posibilidad de crear nuevas líneas de financiamiento verde, emitir bonos, entre otros.

2. Alinear a los proveedores con los objetivos del Banco para que puedan prepararse y beneficiarse, como acción clave para el desarrollo de la cartera.
3. Verificar y dar seguimiento a los objetivos y metas diseñadas a través de la estructura de gobernanza de sostenibilidad del Banco, principalmente vía el Comité de Sostenibilidad y Reputación, con un plan de trabajo que permita registrar avances de las áreas involucradas e identificar hallazgos o retrasos en el cumplimiento de las metas establecidas.

2027:

1. Revisar los objetivos con el fin de aumentar su ambición y alcance en el tiempo, incluyendo nuevas metas para áreas de impacto adicionales.
2. Asegurar procesos anuales de divulgación de información a los grupos de interés a través de notas de prensa, mensajes, correos electrónicos, actualizaciones constantes a la página web, entre otros canales.

Abordaje de impactos negativos potenciales

Somos conscientes de los impactos negativos potenciales que podrían surgir a medida que avanzamos en nuestro trabajo en mitigación climática y economía circular, y trabajaremos continuamente para mitigarlos. Por ejemplo, para los clientes, abordar la mitigación climática y la economía circular podría requerir inversiones significativas en nuevas tecnologías y procesos, lo que implicaría mayores costos operativos. Sin embargo, abordaremos este impacto mediante instrumentos financieros diseñados específicamente para apoyar proyectos sostenibles, ofreciendo condiciones favorables o tasas de interés más bajas a nuestros clientes. También, enfatizaremos los beneficios financieros a largo plazo de la mitigación climática, como la reducción en costos energéticos, mayor eficiencia y resiliencia, así como ingresos potenciales derivados de prácticas sostenibles.

Otro impacto negativo potencial es el desplazamiento laboral a medida que las empresas adoptan prácticas verdes y circulares, y los empleos relacionados con la manufactura tradicional podrían volverse obsoletos, lo cual requeriría una reconversión significativa de la fuerza laboral. Nuestro trabajo abordará este impacto potencial mediante talleres y actividades de desarrollo de capacidades que aborden directamente las nuevas habilidades requeridas, apoyando a los clientes en la reeducación de su personal.

A pesar de estos desafíos, abordar la mitigación climática y la economía circular es necesario para enfrentar la triple crisis planetaria y asegurar la sostenibilidad a largo plazo, generando finalmente resultados positivos tanto para el banco como para sus clientes.

POST ISSUANCE VERIFICATION REPORT – BANCO POPULAR DOMINICANO, S.A.

- ▶ Banco Popular Dominicano S.A.
- ▶ Dominican Republic
- ▶ July 2025

TABLE OF CONTENTS	
1. Introduction.....	2
2. Assurance Scope and Objectives	2
3. Performed Procedures	2
4. Conformance with Climate Bonds Standard and Sector Criteria	2
4.1 Use of Proceeds and Conformance with Sector Criteria	2
4.2 Reporting Status	3
5. Conclusion	3
6. Limitations of Assurance Engagement	4
7. Independence and Quality Control	4
Annex A: Climate Bonds Standard Version 3.0 Post-Issuance Certification Checklist	5

▶ **Verification details**
TYPE OF CONTRACT: POST-ISSUANCE VERIFICATION
CLIMATE BOND STANDARD SOLAR SECTOR CRITERIA – ICMA GREEN BOND PRINCIPLES
ORDER FOR THE PERIOD: ANNUAL REPORT OF BPD GREEN BONDS 2024 (1ST YEAR).
REVIEW PERIOD: MAY 2024-MAY 2025
APPROVED VERIFIER: PACIFIC CORPORATE SUSTAINABILITY – PACIFIC CREDIT RATING GROUP
SERVICE LEADER: JANETT BURGA JBURGA@PCSLATAM.COM
TEAM IN CHARGE: DIANA VIA DVIA@PCSLATAM.COM, EMELY HIARIO EHILARIO@PCSLATAM.COM



1. Introduction

This is an independent post-issuance assurance report of the proposed Dominican peso denominated bonds aggregating up to RD\$2,500,000,000.00 (“Programa de Emisiones de Bonos Verdes”) by BANCO POPULAR DOMINICANO S.A. – Banco Multiple (“Issuer or BPD”), located in John F. Kennedy Avenue, No. 20, Popular Tower, Santo Domingo, Dom. Rep. by the post-issuance requirements of “Limited Assurance” under Climate Bonds Standard Version 3.0.

The “Programa de Emisiones de Bonos Verdes” received Pre-Issuance Certification by the Climate Bonds Initiative (“CBI”) Standard Board under the Solar Sector Criteria version 2.3 and Wind Sector Criteria version 1.3.

2. Assurance Scope and Objectives

BPD engaged Pacific Corporate Sustainability to provide an independent verification on the alignment of green bonds issued under Green Bonds certification with the Climate Bonds Standard Post-Issuance Requirements.

This Post-Issuance Verification Report aims to address the issuance of BPD which has been placed at RD\$300,000,000.

3. Performed Procedures

Procedures undertaken for this verification included interviews with key staff and reviews of internal and public documents have been carried out on the following aspects:

- PCS's review included examining the relevant procedures, policies, and processes and verifying the data provided by the issuer.
- The issuer provided an overview of the project nominated and the relevant processes and documentation regarding the proceeds (e.g., use of proceeds, Management of proceeds) to PCS.
- The issuer filled in a questionnaire covering all Climate Bonds Standard 3.0 criteria.
- The issuer provided background documents that elaborate further on the information mentioned in the questionnaire.
- Using the questionnaire and background documents, PCS assessed the CBI criteria. If any answers were unclear, PCS contacted the issuer for more details and clarification.

4. Conformance with Climate Bonds Standard and Sector Criteria

4.1 Use of Proceeds and Conformance with Sector Criteria

The resources obtained through the Issuance Program were used to finance Coastal Solar Photovoltaic Power Generation Park. Coastal Solar Park represents just under 10% of the Dominican Republic's interconnected renewable energy generation capacity, which will contribute to strengthening the country's energy matrix through the promotion of clean and sustainable sources.

COASTAL SOLAR

The Coastal Solar project is located in the province of San Pedro de Macoris, Dominican Republic. During the construction phase, Coastal Solar has created approximately 1,000 jobs and approximately 44 in the operation phase, boosting the local economy of San Pedro de Macoris, a relatively small city in the Dominican Republic.

The Coastal Solar project expects operations to start in mid-June 2025 and full operation by the end of July 2025. The project will have an installed capacity of approximately 131 MWp, which will generate 218 GWh of electricity per year on average, from photovoltaic energy in its entirety during 30 years of operation.

On average during the first 10 years, a reduction in emissions is expected to be equivalent to the savings of 15.4 million gallons of gasoline, 13.5 million gallons of diesel, 317 thousand barrels of oil and 2.3 million trees planted. This represents an approximate reduction of 3.9 million tons of CO₂ over 30 years of operation, which is equivalent to the electricity consumption of around 84,300 homes.

Coastal Solar net energy production in the first year is estimated at 234.74 GWh, with a performance ratio of 86.6%, considering only the front of the module, and an AC capacity factor of 24.4%. Evaluating the annual average of the 30-year evaluation period and including the estimated degradation, the annual net energy production is estimated at 218.08 GWh, with a performance ratio of 80.5% and an AC capacity factor of 22.7%.

In terms of emissions, the project is expected to avoid the emission of 120,000 tons of CO₂ per year, during its first 10 years and a total of approximately 3.9 million tons of CO₂ during 30 years of operation. The Sustainability Report 2025 will include data corresponding to the operation of the plant, after its commissioning in the middle of this year. Table 1 includes the details of the expected performance for the first 5 years of the project.

Table 1. Resources allocated and associated indicators.

Year	Resources allocated	Clean Energy Generation (GWh)	Reducing tons of carbon dioxide (tCO ₂ e)
1	RD\$300,000,000.00	234,740	132,018
2		233,570	131,360
3		232,400	130,702
4		231,230	130,044
5		230,070	129 391

Source: Green Bond Impact Report 2024 – BPD

4.2 Reporting Status

BPD has provided information on the metric impacts and details the use of proceeds of the Bonds-financed activities in the Green Bond Impact Report 2024, which will be available in 2024 Sustainability Report, published on BPD’s website. Key performance indicators on Bonds-financed activities reported include but are not limited to:

- Clean Energy Generation (GWh)
- Reducing tons of carbon dioxide (tCO₂e)

PERFORMANCE

- Use of proceeds.

In May 2024, BPD issued the first tranche of its green bond, for RD\$300 million with a maturity of 10 years and an annual fixed interest rate in Dominican pesos, for a renewable energy project within the category of Renewable Energy and energy efficiency in the Green Framework.

- Key performance indicators.

By 2026, BPD's 2025 Sustainability Report will include the data corresponding to the operation of the plant, after its commissioning in mid-2025.

5. Conclusion

Based on the limited assurance procedures conducted and evidence obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the Bonds issued under the Programa de Emisiones de Bonos Verdes do not conform with the Post-Issuance Verification Requirements of the Climate Bonds Standard Version 3.0 in all material

respects. The resources obtained through the Issuance Program financed Coastal Solar Photovoltaic Power Generation Park activities, that are aligned with the solar sector Criteria.

6. Limitations of Assurance Engagement

This assurance engagement was limited to the Post-Issuance of the Banco Popular Dominicano S.A. Green Bonds; therefore, our procedures did not constitute an examination or evaluation of the following:

- Data and information beyond the defined reporting boundary and period.
- Credit rating and financial performance of the prospective issuer.
- Environmental, social, or governance impact of the proposed projects/investments, except to the extent required for compliance with Climate Bonds Initiative Version 3.0.

7. Independence and Quality Control

As an approved verifier by the Climate Bonds Initiative, PCS ensures that the independent Post-Issuance Verification Report results are of the highest quality and reflect an impartial review process of Climate Bonds Standards Version 3.0.

PCS carried out limited assurance procedures by the International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000), which was established by the International Auditing and Assurance Board (IAASB) of the International Federation of Accountants (IFAC).

PCS or any member of the verifier team is not involved in any way in the issuance or Management of Programa de Emisiones de Bonos Verdes. PCS has applied internal procedures to confirm that there are no conflicts of interest in this verification engagement.

Annex A: Climate Bonds Standard Version 3.0 Post-Issuance
Certification Checklist

5. Use of Proceeds		
Climate Bonds Standard Requirement	Findings	Requirement Met
5.1. Proceeds allocation	Banco Popular Dominicano S.A. (BPD) has allocated 100% of the Net Proceeds of the first tranche of the Green Bond to renewable energy projects, specifically to the financing of the Coastal Solar photovoltaic power generation park.	Met
5.2. Eligibility Criteria	The net proceeds from the placement have been used to finance photovoltaic installations. The Nominated Projects are aligned with the Solar Sector Criteria.	Met
5.3. Allocation Timeline	In May 2024, BPD issued the first tranche of its Green Bond, for a total of RD\$ 300 million to projects nominated according to the project categories of Green Framework. The Green Bond impact report 2024 has been published as part of its 2024 Sustainability Report.	Met
5.4. Multiple Nominations for Certified Debt Instruments	The nominated Project is not being nominated for other Certified Climate Bonds, Certified Climate Loans, Certified Climate Debt Instruments, green bonds, green loans, or other labeled instruments (such as social bonds or SDG bonds).	Met
5.5. Refinancing	PCS confirms that BPD has allocated the proceeds from the placement to finance the Coastal Solar Photovoltaic Power Generation Park, equivalent to RD\$ 300 million.	Met
5.6. Proceed Management	The funds from the placement of Green Bonds are credited to an accounting account intended for these purposes.	Met
5.7. Valuation	BPD confirms that the entire net proceeds about the first Placement of the bond will be used for financing, not for refinancing, and are not greater than the total investment exposure.	Met
5.8. Nominated Project Modifications (5.8.1)	PCS confirms that BPD will inform the Nominated Projects of modifications or alterations. PCS, as a Verifier authorized by the CBI, performed the Verification before and after the issuance of the Green Framework of BPD.	Met

6. Process for Evaluation and Selection of Projects & Assets		
Climate Bonds Standard Requirement	Findings	Requirement Met
6.1. Decision-making Process for Determining Eligibility (6.1.1 - 6.1.5)	BPD chose the Coastal Solar Project as the beneficiary of the first tranche of the Green Bond because it meets the eligibility criteria defined in the Green Framework, in addition to having all its permits up to date, including its Environmental Permit. Although other projects had the potential to meet these criteria, the Coastal Solar Project was administratively ready to receive the funding.	Met

7. Management of Proceeds		
Climate Bonds Standard Requirement	Findings	Requirement Met
7.1. Proceeds Held in Subaccount	The funds for the placement of the first tranche were distributed in full to the Coastal Solar project.	Met
7.2. Earmarking of Proceeds	A new placement is pending for the remaining approved amount (RD\$2,200 million), which will be used for financing and refinancing projects eligible under the Green Framework. Net proceeds will be credited to an accounting account intended for these purposes.	Met
7.3. Temporary Investment Instruments (7.3.1) – (7.3.3)	To date, there are no pending funds to be placed for the first tranche.	Met

8. Reporting		
Climate Bonds Standard Requirement	Findings	Requirement Met
8. Reporting (8.1 – 8.8).	PCS confirms the disclosure and execution of procedures to provide updated reports and/or procedures to carry out periodic Assurance Commitments during the term of the green bond in accordance with the Climate Bond Standard and the sector criteria certified by BPD. All information related to the issuance of the Green Bond, such as the Green framework, annual reports and verification reports, are available on Banco Popular Dominicano's website: https://popularenlinea.com/Personas/Paginas/nosotros/Publicaciones-institucionales3.aspx .	Met



Disclaimer

The intellectual property rights to this Verification Report are vested exclusively in Pacific Corporate Sustainability. Unless otherwise expressly agreed in writing by Pacific Corporate Sustainability, no part of this report may be reproduced, disseminated, or published in any way or by any means.

Nothing contained in this Report shall be interpreted as to make a warranty, express or implied, regarding the advisability to invest in or include companies in investable universes and/or portfolios. Furthermore, this Report shall in no event be interpreted and construed as an assessment of the financial performance and creditworthiness of the bond, nor to have focused on the effective allocation of the funds' use of proceeds.

The client is fully accountable for certifying and safeguarding its commitments' fulfillment, execution, and monitoring.

About Pacific Corporate Sustainability (PCS)

PCS has the objective of integrating sustainability standards into business strategies, based on global trends with potential investors and society. PCS belongs to Pacific Credit Rating Group (PCR), the only rating group with a real and direct international presence in Latin America, with 27 years of experience providing quality service in the region.

The PCR Group is a signatory member of the Principles of Responsible Investment promoted by the United Nations, being the only Latin American rating group that is part of the Financial Rating Agencies Initiative at a global level. It has also been recognized as a supporting institution for the Financial Initiative of the United Nations Environment Program (UNEP FI) to promote sustainable finance

PCR Group has been certified by the Climate Bonds Standard Board as an approved verifier organization since March 2020. This accreditation has reinforced its commitment to promote sustainable finance in the region, highlighting the generation of awareness and benchmarking of good practices.



Mr. Francisco García de León and Mrs. Damaris Mariel Brea Asencio
20 Máximo Gómez Ave., Ensanche Miraflores
Distrito Nacional, Santo Domingo de Guzmán
Dominican Republic
July 21st, 2025

Climate Bonds Standard Board
c/o Climate Bonds Initiative
First Floor, 10 Queen Street Place
London EC4R 1BE
United Kingdom

Re: Update Report for the Certified Climate Bond to Programa de Emisiones de Bonos Verdes from Banco Popular Dominicano, S.A. – Banco Multiple (BPD).

Dear CBI,

This statement and the attached report are provided to maintain conformance of BPD and Programa de Emisiones de Bonos Verdes with the requirements of the Climate Bonds Standard (Version 3.0).

I confirm that as of September 18, 2023, BPD and Programa de Emisiones de Bonos Verdes were, to the best of my knowledge, in conformance with the Certification requirements of the Climate Bonds Standard.

I also confirm alignment of Programa de Emisiones de Bonos Verdes with the Green Bond Principles (GBP) 2020 as administered by the International Capital Markets Association ("ICMA").

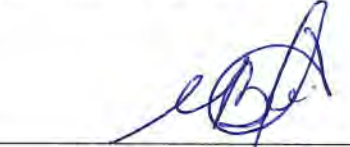
Attached is a report, which provides an update on the projects and assets associated with Programa de Emisiones de Bonos Verdes that are eligible under the Climate Bonds Standard.

I confirm that I am an authorized officer of BPD, and I am authorized to sign this statement.

Signed on behalf of BPD by:


Mr. Francisco García de León
Investment Banking Vice President

Banco Popular Dominicano, S. A. - Banco Multiple


Mrs. Damaris Mariel Bera Asencio
Corporate Relations and Responsible Banking Vice President

Banco Popular Dominicano, S. A. - Banco Multiple



July 21st, 2025

UPDATE REPORT

Issuer:	Banco Popular Dominicano, S.A. – Banco Multiple (BPD)
Program covering this Certified Bond / Loan / Debt Instrument:	N/A
Certified Bond(s) covered by this Update Report:	Programa de Emisiones de Bonos Verdes
Period covered by this Update Report:	May 2024 – May, 2025
Amount outstanding at end of reporting period:	RD\$300,000,000.00
Green Bond Framework available here:	https://popularenlinea.com/Personas/Paginas/nosotros/Publicaciones-institucionales3.aspx
Verifier Reports available here:	https://popularenlinea.com/Personas/Paginas/nosotros/Publicaciones-institucionales3.aspx
Update Reports available here:	https://popularenlinea.com/Personas/Paginas/nosotros/Publicaciones-institucionales3.aspx
The Climate-related objectives of the Certified Bond:	- Clean Energy Generation (GWh) - Reducing tons of carbon dioxide (tCO₂e)
Changes since the last Update Report:	The issuer does not have any changes of situation, program or Nominated projects and assets



This Update Report contains two or three different types of reporting which are combined in the table below:

- Allocation Reporting – confirming the allocation of Net Proceeds to Eligible Projects & Assets.
- Eligibility Reporting – reconfirming, where required by relevant Sector Eligibility Criteria, the characteristics of the Projects & Assets which demonstrate eligibility, such as thresholds.

Impact Reporting – disclosure of metrics or indicators which reflect the expected or actual impact of the Projects & Assets.

Eligible Projects & Assets	Investment Areas	Eligibility and Impact Indicators	Amount of proceeds allocated to each
Programa de Emisiones de Bonos Verdes Coastal Solar, San Pedro de Macoris Province, Dominican Republic RD\$300,000,000	Renewable energy	Coastal Solar is presented by Banco Popular Dominicano as the eligible project to receive finance from the first tranche of Programa de Emisiones de Bonos Verdes, as a photovoltaic power generation park consistent with the Renewable Energy and Energy Efficiency category of the Green Framework. Impact Indicators (Clean Energy Generation and Reduction in Carbon Dioxide Emissions) will be included in BPD's 2025 Sustainability Report on	RD\$300,000,000.00

		2026. The data will correspond to the operation of the plant, after its commissioning in mid-2025.	
		Total	RD\$300,000,000.00





KPMG Dominicana, S. A.
Acropolis Center, Suite 2300
Av. Winston Churchill
Apartado Postal 1467
Santo Domingo, República Dominicana

Teléfono (809) 566-9161
Telefax (809) 566-3468
RNC 1-01025913
 KPMG REPÚBLICA
DOMINICANA



Informe de Aseguramiento Limitado de los Profesionales Independientes

Al Consejo de Administración de Grupo Popular, S. A.:

Informe sobre Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de Grupo Popular, S.A. (en adelante “Grupo Popular”) que se incluyen en el Informe de Sostenibilidad 2024.

Conclusión

Hemos realizado un trabajo de aseguramiento limitado sobre si los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de Grupo Popular, descritos en el Anexo A adjunto a este informe de aseguramiento, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 se han preparado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y los Principios de Banca Responsable de la United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI) (los “Criterios”).

Basados en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de Grupo Popular descritos en el Anexo A, adjunto a este informe de aseguramiento por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 no están preparados, en todos sus aspectos materiales, de conformidad con los Criterios.

Fundamento de la conclusión

Realizamos nuestro trabajo de acuerdo con la Norma Internacional sobre Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 (Revisada), Encargos de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés). Nuestras responsabilidades bajo esta norma se describen con más detalle en la sección "Nuestras responsabilidades" de nuestro informe.

Hemos cumplido los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para contadores (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional sobre Gestión de la Calidad (ISQM por sus siglas en inglés) 1, Gestión de Calidad para Firmas que Realizan Auditorías o Revisiones de Estados financieros, u otros Encargos de Aseguramiento o Servicios Relacionados, emitida por el IAASB. Esta norma requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad, incluyendo políticas o procedimientos acerca del cumplimiento de los requerimientos éticos, las normas profesionales y los requerimientos legales y regulatorios, aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Restricción de uso

Nuestro informe no debe considerarse adecuado para ser utilizado o considerarse por ninguna parte que desee adquirir derechos frente a nosotros que no sea el Consejo de Administración y la División de Sostenibilidad y Banca Responsable de Grupo Popular para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier parte que no sean el Consejo de Administración y la División de Sostenibilidad y Banca Responsable de Grupo Popular que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y elija confiar en nuestro informe (o cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad a cualquier parte que no sea Grupo Popular por nuestro trabajo, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Responsabilidades por los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad

La División de Sostenibilidad y Banca Responsable de Grupo Popular es responsable de:

- Diseñar, implementar y mantener un control interno pertinente para la preparación de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de manera que estén exentos de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Seleccionar o desarrollar criterios adecuados para preparar los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad y referirse o describir adecuadamente los criterios usados;
- Preparar y calcular de manera apropiada los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de acuerdo con los Criterios;
- Realizar juicios y estimaciones que sean razonables en las circunstancias;
- Asegurar que las personas involucradas en la preparación y presentación del reporte están apropiadamente capacitadas y sus sistemas de información se actualicen adecuadamente; y
- Garantizar la veracidad de la información puesta a nuestra disposición y relacionada a los parámetros incluidos en la conclusión de este informe.

Asimismo, la Administración de Grupo Popular es responsable de prevenir y detectar fraudes.

Nuestras responsabilidades

Somos responsables de:

- Planificar y realizar el trabajo para obtener una seguridad limitada sobre si los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad están exentos de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Formar una conclusión independiente, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido; e
- Informar nuestra conclusión al Consejo de Administración de Grupo Popular.



Resumen del trabajo que realizamos como base para nuestra conclusión

Ejercimos nuestro juicio profesional y mantuvimos el escepticismo profesional durante el trabajo. Diseñamos y realizamos nuestros procedimientos para obtener evidencia sobre los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad para proporcionar una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión. Nuestros procedimientos seleccionados dependieron de nuestro entendimiento de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de áreas en las que probablemente surjan incorrecciones materiales. Al realizar nuestro trabajo, los procedimientos que realizamos consistieron principalmente en:

- Indagaciones a la gerencia para comprender las metodologías y los datos utilizados en la preparación de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad;
- Inspección de una selección de documentación soporte;
- Procedimientos analíticos;
- Recálculos de Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad con base en los Criterios aplicables;
- Evaluación de la presentación general de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad para determinar si es consistente con los Criterios aplicables y si se ajusta a nuestro conocimiento y experiencia general con la Compañía.

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en su naturaleza y oportunidad, y su alcance es menor que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el grado de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de seguridad razonable.

KPMG Dominicana, S. A.



20 de noviembre de 2025
Santo Domingo
República Dominicana



Anexo A

Los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad objeto de nuestro trabajo de aseguramiento limitado son los siguientes:

No.	Estándar	Contenido	
1	GRI 2: “Contenidos Generales 2021”	2-9	Estructura de Gobernanza y composición
2		2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.
3		2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés: 1- Net promoter score (NPS)- lealtad del cliente y probabilidad de que recomienden los servicios a otros 2- Índice de satisfacción del cliente (CSI)
4	GRI 3: “Temas Materiales 2021”	3-3	Gestión de temas materiales
5	GRI 201: “Desempeño económico 2016”	201-1	Valor económico directo generado y distribuido: 1-Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
6	GRI 205: “Anticorrupción 2016”	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
7	GRI 302: “Energía 2016”	302-1	Consumo de energía dentro de la organización
8		302-4	Reducción del consumo energético
9		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
10	GRI 305: “Emisiones 2016”	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
11		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
12		305-5	Reducción de las emisiones de GEI
13	GRI 306: “Residuos 2020”	306-3	Residuos generados
14	GRI 405: “Diversidad e igualdad de oportunidades 2016”	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados

No.	Estándar	Contenido	
1	Principios de Banca Responsable de la United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI)	Principio 2	Impacto y fijación de objetivos

